

OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ MEMÒRIA 2017

OND



U

Z

O

00	Introducció	4
01	Què fa l'OND	5
02	Àmbit de prevenció	8
03	Àmbit de garantia	28
04	Servei d'atenció a les víctimes de l'1 d'octubre	47

00 Introducció

Tal com estableix la Mesura de govern de l'OND, presentada el juliol del 2017, l'Oficina per la No Discriminació és el servei municipal des d'on s'atén, s'assessora, es media i se sanciona (allà on és possible legalment) davant situacions discriminatòries. També és l'oficina municipal d'atenció a la ciutadania des d'on s'informa, es forma i se sensibilitza sobre drets humans i drets de la ciutadania a Barcelona, a través del Centre de Recursos en Drets Humans. A més, l'OND és l'encarregada de coordinar la lluita municipal contra la discriminació amb els diferents actors de la ciutat que treballen amb l'objectiu de prevenir i garantir l'exercici dels drets.

Aquesta memòria recull les actuacions dutes a terme durant l'any 2017, un any especial, marcat per tres circumstàncies importants: la incorporació d'un nou coordinador, la presentació de la Mesura de govern de l'OND que ha dotat l'Oficina de noves funcions i d'una nova manera de treballar i l'inici de les obres per a la millora i l'ampliació de la seva seu al c/ Ferran d'aquesta ciutat.

A més, és necessari destacar el servei especial d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre que va ser coordinat i gestionat des de l'OND com un servei extra i que va alterar el ritme de treball habitual de l'Oficina. Aquest servei s'explica en un apartat específic de la memòria.

Volem aprofitar aquesta introducció per agrair la implicació professional i la capacitat d'adaptació als canvis tècnics de l'equip de l'OND, que han participat proactivament i amb motivació especialitzada en el desenvolupament d'aquesta memòria. Igualment, és de destacar el nivell d'experiència i preparació professional de les advocades de l'OND, servei gestionat per l'ACDDH, que han estat capaces d'analitzar i col·laborar en les decisions més adients per treballar el recorregut jurídic de les situacions entomades durant aquest any de treball. També agraïm la supervisió i motivació per l'encaix de l'OND dins el paraigua conceptual dels drets de ciutadania i diversitat, per part de les companyes de la Direcció de Serveis. Igualment volem destacar l'agraïment a la resta de professionals municipals que ens han tingut presents en les seves tasques quotidianes i que s'han implicat tècnicament en les coordinacions mantingudes. Així mateix, volem agrair el paper destacat de col·laboració, coincidència de línies estratègiques i complicitat en el treball diari per part de les entitats de la ciutat que treballen també contra la vulneració de drets i la discriminació.

01 Què fa l'OND

La Mesura de govern de l'Oficina per la No Discriminació es va presentar el juliol de 2017 i s'emmarca dins la línia d'actuació de la Mesura de govern Programa Barcelona Ciutat de Drets, que és el programa principal de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat.

Aquest Mesura de govern ha servit per marcar els àmbits prioritaris d'intervenció de l'OND, per definir noves funcions i per plantejar una nova manera de treballar basada en l'enfocament en els drets humans.

Tal com estableix la Mesura de govern, s'aposta clarament per un model que fugi de concepcions individualitzades i de necessitats, i es defensa un model d'intervenció defensor de drets basat en la prevenció i la garantia d'aquests drets. En definitiva, un model d'intervenció preventiu i de garantia de drets de ciutadania.

Es pren com a referència una sèrie de criteris fonamentals sobre un enfocament basat en drets humans. Les línies d'actuació de la Mesura de govern de l'OND també s'han d'aplicar de conformitat amb els principis transversals de l'enfocament basat en drets humans:

- **Participació i inclusió.** La participació es considera un dret, un objectiu en si mateixa i una manera d'assolir la resta d'objectius
- **Enfortiment de capacitats**
- **Igualtat i no discriminació,** és un principi bàsic d'actuació. Cap persona no queda exclosa sigui quina sigui la seva condició
- **Transparència, exigibilitat i rendiment de comptes.** Es considera important no només complir amb l'exigibilitat en termes legals o jurídics, sinó també en termes socials, per això es durà a terme una memòria anual pública de la tasca i els resultats de l'OND





DONA 40 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: GÈNERE

DES DE L'OND ATENEM UNA DONA QUE S'HA SENTIT DISCRIMINADA PEL TRACTE REBUT PER PART D'UN TREBALLADOR D'UN ESTABLIMENT (FUSTERIA) PER MOTIUS DE GÈNERE I DENUNCIA UN TRACTE POC RESPECTUÓS EN LA SEVA ATENCIÓ PER RAÓ DE SER DONA.

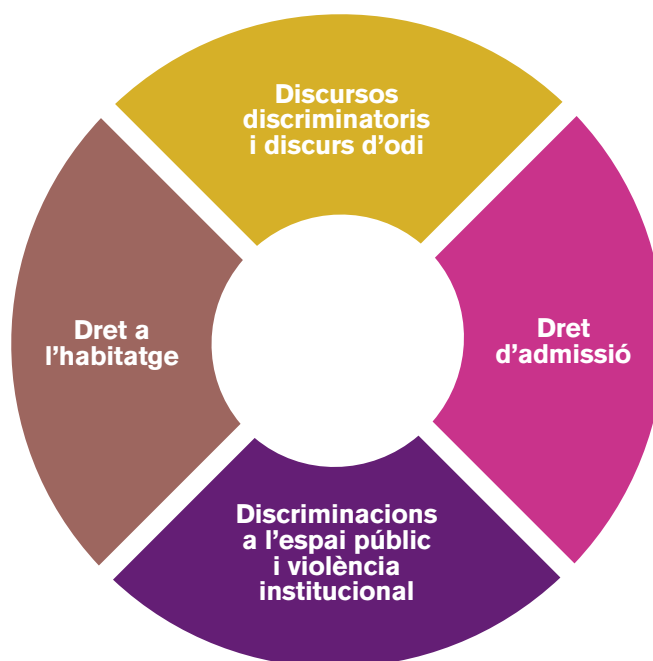
DONEM SUPORT I ACOMPANYEM LA DONA EN LA SEVA DEMANDA, ENS POSEM EN CONTACTE AMB LA FUSTERIA I A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓ, COM A EINA DE GESTIÓ DE CONFLICTES, ACONSEGUIM APROPAR LES PARTS I CONSTRUIR ALTERNATIVES EN LA REPARACIÓ DEL DANY.

DES DE L'OND APROPEM LES PARTS, PROPOSEM MILLORES EN L'ATENCIÓ ALS SERVEIS I VALOREM EL TRACTE RESPECTUÓS COM A BASE DE LA CONVIVÈNCIA, EN L'ÀMBIT DE CIUTAT.

També se segueixen els principis d'actuació de la Mesura de govern del Programa Barcelona Ciutat de Drets:

- Territorialització
- Retroalimentació i interdependència
- Treball en xarxa i municipalisme
- Perspectiva global
- Perspectiva de gènere
- Us d'estàndards internacionals de drets humans
- Perspectiva intercultural
- Coproducció i colideratge

Així, es prioritzen els àmbits d'intervenció següents:



Respecte dels eixos de discriminació que es prioritzaran en les intervencions de l'OND, s'ha de tenir en compte que ja hi ha equips i recursos municipals especialitzats per fer front a situacions de discriminació, com el Centre de Recursos LGTBI o el Centre per a la Igualtat i Recursos per a les Dones (CIRD).

Així, els eixos prioritzats són:

- Pertànyer a una ètnia, cultura o origen geogràfic determinat. Racisme, xenofòbia o antigitanisme
- Per professar una religió o convicció determinada. Islamofòbia o antisemitisme
- Per condició socioeconòmica. Aporofòbia
- Per edat. Sobretot les discriminacions que pateix la gent gran
- Per l'estat de salut, ja sigui respecte de persones amb diversitat funcional o amb discapacitat o respecte a persones amb malalties mentals
- Per gènere i per orientació o identitat sexual. Tot i disposar d'altres serveis municipals, l'OND pot intervenir en situacions sobre aquests eixos de discriminació si així li demanen els serveis respectius

La Mesura de govern de l'Oficina per la No Discriminació estructura, tant funcionalment com en recursos humans, l'Oficina a partir de dos àmbits d'actuació essencials: l'àmbit de la prevenció i l'àmbit de la garantia.

Des de l'àmbit de la prevenció s'agrupen tots els elements que han de servir per aconseguir que no es produeixin situacions de discriminació a la ciutat des d'un vessant informatiu, formatiu i de sensibilització en drets. A través del **Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH)**, que es troba ubicat a l'OND, s'ofereix una oferta formativa dirigida a la ciutadania per tal d'assegurar una connexió i coordinació amb totes les entitats defensores de drets humans de la ciutat.

Dins l'àmbit de la garantia, l'OND intervé mitjançant l'atenció, l'acompanyament, l'anàlisi i l'assessorament quan es produeixen situacions de discriminació. S'ofereix **assessorament jurídic** per a totes aquelles situacions en què es consideri que la persona o els grups afectats necessiten i/o volen resoldre la seva discriminació en l'àmbit judicial amb les gestions corresponents. I en l'àmbit de la garantia, s'utilitza **la mediació, la intermediació i la conciliació** com a eines alternatives per resoldre conflictes entre particulars, entitats o empreses i l'Administració com a solució al procediment judicial. Així mateix, la **denúncia i la incidència pública** és una altra de les eines que l'OND fa servir per mirar de restituir les situacions de vulneracions que se li presenten.

A continuació, es detallen les actuacions que ha dut a terme l'OND durant aquest 2017, seguint aquesta divisió per àmbits.

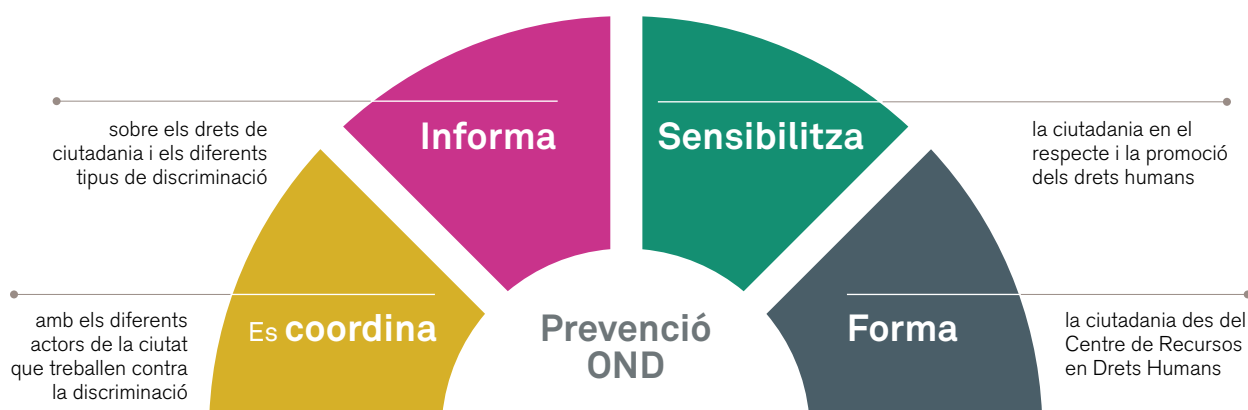


02 Àmbit de prevenció

Les línies de treball en el marc de la prevenció de la discriminació i dels delictes d'odi s'enfoquen, tal com estableix la Mesura de govern en:

- La **transversalitat** de la lluita contra la discriminació dins del consistori amb la potenciació de l'OND com a referència municipal
- La **divulgació dels drets** a través de la informació, la formació i l'educació en drets humans per tal de donar-los a conèixer a la ciutadania, ja que aquesta és la manera més eficaç de protegir els drets de la ciutadania

Així, l'OND, quant a la prevenció:



Veurem amb detall cadascuna d'aquestes línies d'actuació.

2.1 Coordinació amb els diferents actors

Pel que fa a les coordinacions internes municipals, durant el 2017 es van iniciar dues línies bàsiques d'actuació:

- Implementació, extensió i distribució de l'OND i les seves funcions dins els principals serveis municipals per part de la Direcció de Serveis a partir de l'enfocament sobre la base dels drets humans que es preveu en l'aplicació de la Mesura de govern Barcelona Ciutat de Drets en què es troba imbricada la mateixa OND.
 - » Síndica de Barcelona: es va continuar amb les coordinacions per al seguiment de situacions de vulneració de drets i discriminació que afectin personal municipal com a agents causants d'aquestes, i també amb una proposta inicial de redactat d'un protocol de gestió del treball conjunt
 - » Guàrdia Urbana de Barcelona: s'ha incrementat la coordinació per a la detecció de situacions de discriminació a la ciutat; fruit d'això, s'ha col·laborat en l'esborrany, que s'aplicarà durant el 2018, del procediment operatiu de normes d'actuació per prevenir i evitar actituds discriminatòries per part de les unitats que treballen al carrer
 - » OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor): s'ha potenciat la col·laboració entre les dues oficines amb la intenció de millorar la informació i la selecció d'aquelles situacions discriminatòries en l'àmbit del consum, i també en les situacions que poden ser degudes al dret d'admissió
 - » Es va iniciar la participació de l'OND en la xarxa antirumors de Barcelona
 - » L'OND ha format part del grup de treball del Pla contra la islamofòbia que s'ha iniciat i ha desenvolupat el seu pla de treball durant el 2017
 - » S'ha format part del grup de treball de la guia d'enfocament basada en drets humans per aplicar-ho a les polítiques públiques
 - » L'OND ha treballat conjuntament amb l'IMPD (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) en la supervisió i revisió de materials tècnics sobre discriminació d'algunes entitats d'aquest àmbit
 - » S'han iniciat els primers contactes a través de Drets Socials per elaborar un protocol conjunt amb la intenció de treballar la gestió de situacions d'aporofòbia a la ciutat
 - » S'han mantingut sessions de treball conjuntes amb el programa municipal SAS dins la DS de LGTBI per detectar situacions de discriminació en aquest àmbit



HOME 60 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: ISLAMOFÒBIA

MUSULMÀ QUE VA SER PART IMPLICADA EN UNA QUEIXA I QUE EN VENIR A LA NOSTRA OFICINA PER EXPLICAR LA SITUACIÓ VISCUDA DES DE LA PART DENUNCIADA, ELL VA EXPOSAR UNA SITUACIÓ D'ISLAMOFÒBIA QUE HAVIA VISCUT SOBRE EL TRACTE REBUT PER UNA AMIGA I UN FAMILIAR D'AQUESTA EN UN APARCAMENT PÚBLIC AMB INSULTS, AMENACES I INTENT D'AGRESSIÓ FÍSICA.

SE LI VA OFERIR ASSESSORAMENT JURÍDIC I LA SEVA SITUACIÓ ES VA TRASLLADAR A FISCALIA DE DELICTES D'ODI I DISCRIMINACIÓ.

PER LA QUEIXA ON ELL ERA PART IMPLICADA ES VA REALITZAR INTERMEDIACIÓ AMB RESULTAT POSITIU.



- » S'ha participat en reunions informatives dins la Comissió d'Empadronament de Barcelona
- » L'OND ha format part del grup de tècnics i entitats participants del Dia de la Diversitat
- » Es va fer la proposta per treballar amb entitats i professionals dels drets de les persones amb problemes de salut mental
- » S'ha participat en el Consell Municipal d'Immigració per presentar les noves funcions i la Mesura de govern de l'OND

- Organització d'una xarxa interna de professionals municipals referents en els districtes, de manera que a cada districte, hi pugui haver un tècnic de referència per a l'OND. Aquest tècnic té la funció principal de fer de pont entre els professionals i les diferents realitats que hi ha als barris de la ciutat, i els professionals de l'OND per valorar aquelles situacions possibles de vulneració de drets i discriminació que es puguin copsar. Durant el 2017 es va iniciar aquest treball organitzatiu amb els Districtes de Sant Andreu, Nou Barris i Ciutat Vella

Respecte a les coordinacions externes, s'ha treballat principalment amb:

- Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació: s'ha mantingut la coordinació ja establerta anteriorment i s'ha potenciat la coordinació en les situacions en què el recorregut jurídic podria ser més interpretable a fi i efecte d'intensificar les línies d'investigació i la personació de l'Ajuntament de Barcelona en els procediments judicials
- Mossos d'Esquadra: s'ha organitzat una nova estructura de coordinació amb una persona referent per a totes aquelles situacions d'investigació de discriminació
- Síndic de Greuges: durant el 2017 s'ha mantingut la col·laboració, principalment arran del servei especial que es va organitzar a l'OND per les càrregues policials de l'1 d'octubre
- Direcció General d'Igualtat-LGTBI de la Generalitat de Catalunya: s'ha mantingut la col·laboració principalment enfocada redactar un protocol conjunt per establir els circuits de col·laboració entre les dues administracions
- Diputació de Barcelona: participació en l'elaboració de la guia contra la discriminació a través de l'Àrea de Drets Civils
- Participació de l'OND a les Jornades "Igualdad de trato y no discriminación desde las administraciones públicas" organitzades per l'Oficina Aragonesa contra la Discriminación, celebrat a Saragossa el mes de juny del 2017, per donar a conèixer el funcionament de l'OND, treballar les principals discriminacions i intercanviar les formes d'intervenció

Respecte a la coordinació amb entitats de la ciutat de lluita contra la discriminació i pels drets humans, el més destacable ha estat la creació i consolidació d'una taula d'entitats amb serveis d'atenció a persones víctimes de la discriminació.

Aquesta taula està formada en l'actualitat per les entitats següents, però es troba oberta a noves incorporacions d'aquelles entitats que fan una atenció directa a persones:

- Bayt al-Thaqafa: entitat que treballa per la integració social de la població arabomusulmana a la ciutat amb programes d'acollida, orientació, assessorament i serveis personalitzats per a diferents franges d'edat, i que lluita contra el racisme i la xenofòbia
- SOS Racisme: entitat que fa 25 anys que treballa a la ciutat per la defensa dels drets humans de les persones víctimes de qualsevol tipus de discriminacions racistes i contra el discurs de l'odi
- Observatori contra l'Homofòbia: primer observatori nacional amb la funció d'observació permanent que estudia, denuncia i lluita contra les situacions de LGTBIfòbia en totes les seves formes i per donar suport a les víctimes
- Irídia: entitat que treballa per defensar els drets humans i que és referent a la ciutat en la denúncia de situacions de violència institucional a través del seu servei especialitzat SAIDAVI
- Fundació Assís: entitat inserida dins la xarxa d'entitats de persones sense llar que treballa per l'atenció a les persones sense llar i la millora de la seva vida, així com per la denúncia de situacions d'aporofòbia
- Unión Romani: entitat que s'organitza com una federació d'associacions gitanes a escala nacional i amb representació internacional que treballa per la preservació i defensa de la comunitat gitana, pel reconeixement de la cultura del poble gitano com un valor de la cultura universal, alhora que per la denúncia de situacions d'antigitanisme
- Fundació Secretariado Gitano: entitat que treballa en l'àmbit nacional en l'atenció i oferiment de recursos d'educació, inserció laboral i promoció de la cultura gitana amb un servei d'assistència i orientació a víctimes de discriminació racial o ètnica
- Federació ECOM: federació que engloba organitzacions de persones amb discapacitat física i que treballa per la defensa de l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física i la denúncia de situacions de discriminació
- Federació Salut Mental: federació que agrupa entitats que lluiten per la participació i la integració de persones en situació de salut mental, per la igualtat d'oportunitats i per la denúncia de les vulneracions de drets a aquestes persones





DONA 62 ANYS. MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: DISCAPACITAT FÍSICA

QUEIXA PER DIFICULTATS EN LES
GARANTIES D'ÚS DE SERVEIS DE
CAIXERS AUTOMÀTICS D'UNA
ENTITAT BANCÀRIA.

DES DE LA NOSTRA OFICINA
ES VA VALORAR LA SITUACIÓ,
ES VA FER UN ESTUDI JURÍDIC
I UNA ATENCIÓ JURÍDICA PER
TRAMITACIÓ DE LA QUEIXA
A LA CENTRAL DE L'ENTITAT
BANCÀRIA.

DES DE L'OND ES VA FER
INTERMEDIACIÓ AMB L'OFICINA
DE L'ENTITAT FINANCERA,
EN REFERÈNCIA A OFERIR UN
TRACTE DIFERENCIAT RESPECTE
A LA DISCRECIÓ SOBRE
QUALSEVOL TRÀMIT VISIBLE
PER ALTRES CLIENTS.

PER TANT, ES VA ACORDAR
L'ATENCIÓ AL DESPATX, COM A
MESURA PUNTUAL MENTRE NO
HI HAGI UN TAULELL ADAPTAT.

La Taula s'ha reunit dues vegades durant el 2017 i ha establert els objectius d'actuació següents:

- 1. Compartir informació i metodologies de treball:** És important identificar els diferents tipus de serveis d'atenció a víctimes de discriminació (SAVD) que hi ha a la ciutat i recollir la informació bàsica sobre la seva tasca. Aquesta recopilació serà d'utilitat tant per a la ciutadania com per a les mateixes organitzacions de l'àmbit, ja que facilitarà l'accés a la informació, la tria o la derivació al servei més adequat segons la situació de discriminació viscuda. S'establiran protocols de coordinació tant bilaterals com conjunts. I es treballarà de manera col·lectiva l'enfocament d'atenció des de la victimologia, tot i respectar les diferents visions i aproximacions des de cada entitat. La constitució d'aquesta taula pretén ajudar a compartir i, si escau, harmonitzar aquestes visions.
- 2. Fer una radiografia conjunta mitjançant un informe de la situació de la discriminació a la ciutat:** La tasca que duen a terme els serveis a víctimes de discriminació està recollida en les seves memòries d'activitat, les quals donen informació sobre la seva feina i també sobre l'eix de discriminació que treballa l'entitat. Però aquestes memòries no donen una fotografia extrapolable al conjunt de la ciutat sobre un o els diversos eixos de discriminació. Es considera important disposar d'aquestes projeccions de la realitat de la ciutat per tal de poder, d'una banda, combatre-les i prevenir-les, i de l'altra, millorar l'atenció i l'acompanyament a les persones que han patit alguna situació de discriminació. Durant el 2017 s'han consensuat els indicadors que es compartiran entre totes les entitats i l'OND i es farà un primer informe durant el 2018.
- 3. Cobrir les necessitats formatives que tenen les entitats:** Les entitats que ofereixen serveis d'atenció a víctimes de discriminació han manifestat el seu interès per formar-se en continguts específics en relació amb la seva tasca. Es posarà a la seva disposició el Centre de Recursos en Drets Humans allotjat a l'Oficina per la No Discriminació, on podran accedir a la informació dels diferents cursos i formacions. També s'elaborarà un qüestionari de necessitats i interessos de formació per a les entitats. Un cop recopilats es valorarà quina és la millor manera per tal de donar-hi resposta. Aquesta pot ser a través de formacions ad hoc que es poden dur a terme periòdicament o bé incloent aquestes necessitats en les formacions que es gestionen des del Centre de Recursos en Drets Humans.

2.2 Informació a la ciutadania

En aquest apartat s'ha de destacar la creació d'un nou web de l'Oficina com a servei dintre del web de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat.

Aquest web, actualment en fase d'ampliació de continguts, és el portal d'accés tant per donar a conèixer una situació de discriminació, com per informar-se sobre les diferents activitats i notícies de l'OND.

Durant el 2017, una part del temps no ha estat totalment actiu ja que ha patit una etapa de reestructuració i renovació. En total, s'hi han penjat 22 notícies i s'han rebut 1.132 visites en sessions, 290 visites en mòbils i tauletes tàctils, i 2.772 en pàgines vistes, amb un total de 890 visitants únics.

	2017									TOTAL
	GENER/ FEBRER/ MARÇ/ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Visites	-	131	135	111	59	81	275	201	139	1.132
Pàgines vistes	-	452	308	315	149	223	721	443	361	2.772
Visitants únics	-	10	105	98	50	73	222	136	105	890
Durada mitjana de la visita	-	5' 01"	2' 10"	3' 07"	2' 38"	3' 04"	2"	1' 59"	4' 15"	-
Visites mòbils i tauletes tàctils	-	21	34	29	18	19	81	55	33	290
Visites per idiomes		Català - 71% Castellà - 23% Anglès -	Català - 70% Castellà - 30% Anglès -	Català - 57% Castellà - 23% Anglès -	Català - 54% Castellà - 32% Anglès - 14%	Català - 57% Castellà - 42% Anglès - 1%	Català - 69% Castellà - 29% Anglès - 2%	Català - 52% Castellà - 43% Anglès - 15%	Català - 53% Castellà - 43% Anglès - 14%	
		Oficina	Oficina	Oficina	Oficina	Oficina + Qui som		Contacte	Qui som	

D'altra banda, durant el 2017 s'han editat els nous díptics del servei, en tres idiomes, català, castellà i anglès, amb un tiratge inicial de 3.000 exemplars . Aquest díptic és un nou material que forma part d'una campanya de divulgació de la mateixa OND amb la creació d'una nova línia gràfica que identifica i intenta sensibilitzar la ciutadania respecte de les funcions i els serveis que ofereix l'OND.





DONA 38 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: RACISME

ARRIBA UNA QUEIXA DERIVADA DE L'OMIC EN RELACIÓ AMB UN TRACTE DISCRIMINATORI PER PART D'UNA FARMACÈUTICA A UNA USUÀRIA D'ORIGEN DIVERS EN LA COMPRA D'UN PRODUCTE DE SALUT, EN QUÈ S' ARGUMENTA UN TRACTE I UNA ATENCIÓ POC RESPECTUOSA. DES DE L'OND ATENEM LA SEVA QUEIXA I ENS POSEM EN CONTACTE AMB LA PART ACUSADA. OFERIM LA POSSIBILITAT DE FER DE PONT ENTRE LES PARTS I ESTABLIR UNA COMUNICACIÓ FLUÏDA I RESPECTUOSA, AMB UN ENFOCAMENT DES DE LA GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES ACOMPANYANT, DONANT SUPORT PSICOSOCIAL A LA DONA I OFERINT UNA REPARACIÓ DELS DANYS A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓ.

EN AQUEST CAS, DES DE L'OND FEM VALER LA PERSPECTIVA DE DRETS I LA IGUALTAT DE TRACTE I NO DISCRIMINACIÓ INCIDINT ESPECIALMENT EN L'ATENCIÓ AL PÚBLIC I TREBALLANT PER LA NO NORMALITZACIÓ DE LES DISCRIMINACIONS COM A VIVÈNCIES QUOTIDIANES.

2.3 Sensibilització

Durant l'any 2017 s'han sensibilitzat en drets humans i no discriminació 645 persones que han rebut formació específica principalment a través dels tallers de sensibilització. La finalitat d'aquests tallers és difondre i reflexionar al voltant dels drets humans, diferenciant entre els tallers per a joves i adolescents respecte als tallers destinats a professionals d'atenció directa, tècnics i tècniques que treballen en entitats, i ciutadania en general.

Aquesta línia dintre de l'àmbit de la prevenció ha estat la menys desenvolupada durant el 2017 ja que el Centre de Recursos en Drets Humans no ha començat a treballar fins a començaments del 2018. Durant el 2017 s'ha iniciat l'elaboració dels diferents plans de formació que, tant per a entitats com per a la ciutadania en general, es començaran a implementar el 2018.

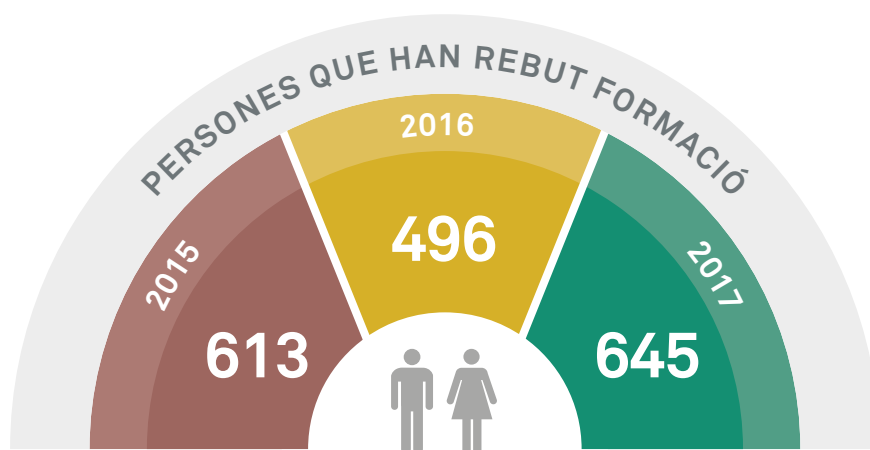
Els **objectius** dels tallers són:

- Aproximar-se al contingut teòric sobre drets humans i drets de ciutadania
- Desenvolupar estratègies per reconèixer els drets i identificar situacions en què aquests es vulneren
- Potenciar les competències i habilitats per treballar contra la vulneració de drets
- Detectar actituds discriminatòries i prendre una actitud activa i crítica
- Donar a conèixer l'OND com a referent municipal en la lluita contra la vulneració de drets i les discriminacions a la ciutat

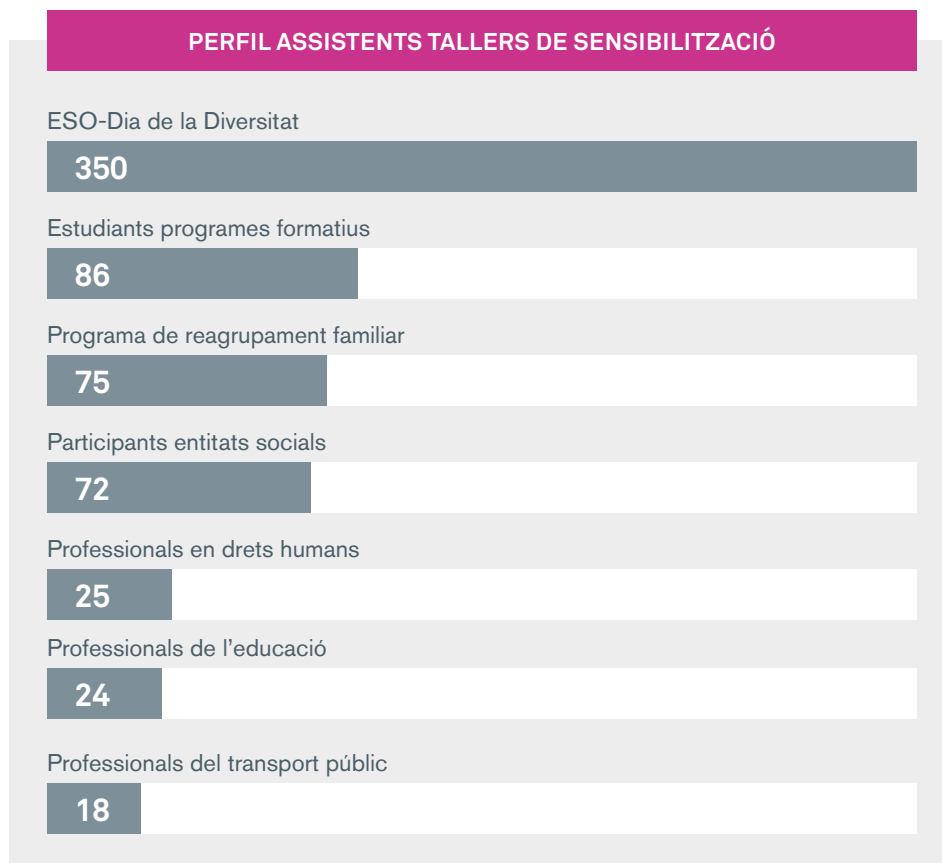
Els **continguts** dels tallers:

- Drets humans i drets de ciutadania. Història, definició i característiques. Marc legal
- Oficina per la No Discriminació
- Definicions de discriminació, tipus de discriminació, estereotips, prejudicis, estigma, creences, generalització. Discurs d'odi
- Metodologia d'intervenció amb els ciutadans que denuncien discriminació
- Àrees d'actuació: acció educativa, atenció psicosocial, assessorament jurídic
- El Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH): àmbit preventiu. Definició i funcions
- Elements del conflicte: problema, procés i protagonistes. Comunicació interpersonal. Atenció a la víctima. Gestió alternativa de conflictes
- Drets més vulnerats: dret a la integritat moral, dret d'admissió, dret a la informació, drets laborals i dret a l'habitatge
- Garanties dels drets: OND, Síndica de Barcelona, Síndic de Greuges de Catalunya i Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació

- Es treballa: l'acceptació de la diferència, convivència pacífica, prejudicis socials, estigmes de diferents col·lectius, llenguatge discriminatori, etc.
- Eixos de discriminació: edat, salut, gènere, racisme i xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia, islamofòbia, antigitanisme, etc.
- Exemples de situacions de discriminació detectades, denunciades i/ treballades a l'OND



Les estadístiques d'assistència als tallers segons els perfils són:



D

N

O

El contingut bàsic dels tallers són:*

- Drets humans i drets de ciutadania. Història, definició, característiques i dimensions. Marc legal
- Oficina per la No Discriminació
- Definició discriminació, tipus de discriminació, estereotips, prejudicis, estigma, generalització
- Eixos de discriminació
- Exemples de situacions de discriminacions denunciades a l'OND

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A MESTRES D'ESCOLA ESPECIAL MUNICIPAL

Destinatari	Mestres de l'Escola Viver
Nombre de participants	24
Edat	de 25 a 55 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Gestió alternativa de conflictes
Lloc on s'ha celebrat	A l'Escola Viver a Martorelles
Professionals que fan el taller	2 tècniques de l'OND
Durada	2 hores
Mes	Gener

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE ES FORMEN A FEMAREC

Destinatari	Alumnes de Femarec-Inserció laboral
Nombre de participants	14
Edat	de 25 a 45 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	Tècnica OND / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A ALUMNES CURS INSTITUT DRETS HUMANS DE CATALUNYA

Destinatari	Participants curs anual IDHC
Nombre de participants	25
Edat	de 20 a 45 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, Fiscalia contra delictes d'odi i discriminació, síndica de Barcelona...
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	2 tècniques de l'OND
Durada	3 hores
Mes	Març

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES PROGRAMA REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar (Índia, Pakistan, Bangladesh)
Nombre de participants	7
Edat	de 20 a 35 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	Tècnica OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març

D

N

O

**TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PER A ALUMNES UNIVERSITAT DE BARCELONA**

Destinatari	Alumnes de primer de treball social (UB Mundet)
Nombre de participants	60
Edat	de 17 a 20 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica de BCN, Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació...
Lloc on s'ha celebrat	A l'aula del grup classe (Montbau)
Professionals que fan el taller	2 tècniques de l'OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març



TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES DEL PROGRAMA DE REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar (Nepal, Pakistan, Bangladesh) del districte de Ciutat Vella
Nombre de participants	15
Edat	de 20 a 35 anys
Continguts	▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Abril

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES DEL PROGRAMA DE REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones Programa de reagrupament familiar dels districtes de Gràcia, l'Eixample, Sants-Montjuïc
Nombre de participants	15
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Abril

D

N

O



TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE FAN FORMACIÓ LABORAL A FEMAREC

Destinatari	Alumnes de Femarec-Inserció laboral
Nombre de participants	11
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha celebrat	Sala OND
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Juny

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES DEL PROGRAMA DE REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar del districte de Ciutat Vella
Nombre de participants	26
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica, Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació...
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	2 tècniques de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	2 hores
Mes	Juliol

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Destinatari	Alumnes del curs auxiliar oficina de Femarec
Nombre de participants	13
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Setembre



**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT**

Destinatari	Alumnes del curs auxiliar oficina de Femarec
Nombre de participants	7
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació / Advocada OND
Durada	1,5 hores
Mes	Octubre

**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PER A JOVES EN EXCLUSIÓ SOCIAL**

Destinatari	Joves en exclusió social –Fundació Comtal “projecte construeix-te”
Nombre de participants	13
Edat	de 16 a 21 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1 hora
Mes	Octubre

**TALLER-CÀPSULA DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PER A PERSONES SEROPOSITIVES**

Destinatari	Usuaris habitatges compartits –Entitat Habitatges Positius
Nombre de participants	4
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1 hora
Mes	Octubre

**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER
A DONES DEL PROGRAMA DE REAGRUPAMENT FAMILIAR**

Destinatari	Dones reagrupament familiar del districte de Sant Martí-Besòs (Pakistan i Mali)
Nombre de participants	12
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica, Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació...
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

D

N

O

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A ALUMNES DE L'INSTITUT JOAN BROSSA (NOU BARRIS)

Destinatari	Alumnes PTT Comerç
Nombre de participants	11
Edat	de 16 a 18 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A ALUMNES DE L'INSTITUT LA GUINEUETA (NOU BARRIS)

Destinatari	Alumnes PTT
Nombre de participants	15
Edat	de 16 a 18 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1'5 hores
Mes	Novembre

**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
DONES DEL PROGRAMA ENTITAT ÀMBIT-PREVENCIÓ**

Destinataris	Dones que participen en el programa d'àmbit prevenció sobre coneixement de drets (Nigèria)
Nombre de participants	5
Edat	de 30 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica de BCN, Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació...
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PROGRAMA ENTITAT ÀMBIT-PREVENCIÓ**

Destinataris	Usuaris programa SAVA Àmbit- prevenció
Nombre de participants	5
Edat	de 30 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1'5 hores
Mes	Desembre

D

N

O

**TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ
PER A PROFESSIONALS DE TMB**

Destinatari	Personal TMB –dins del programa de formació per a comandaments
Nombre de participants	18
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica de BCN, Fiscalia de Delictes d'Odi...
Lloc on s'ha celebrat	Sala OAR
Professionals que fan el taller	2 tècniques de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	3 hores
Mes	Desembre





TALLER-CÀPSULA DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A JOVES EN LES JORNADES DEL DIA DE LA DIVERSITAT

Destinataris	Alumnes d'instituts de Barcelona
Nombre de participants	350
Edat	de 12 a 14 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Drets humans i drets de ciutadania. ▪ Oficina per la No Discriminació ▪ Discriminació, estereotips, prejudicis
Lloc on s'ha celebrat	Jornades diversitat
Professionals que fan el taller	Dinamitzador d'empresa amb supervisió tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	20 minuts
Mes	Desembre

D

N

O

03 Àmbit de garantia

Segons la Mesura de govern de l'OND, presentada el juliol del 2017, pel que fa a l'àmbit de garantia, les funcions principals són:

- Acompanyar les persones que han patit situacions de discriminació
- Assessorar des d'un punt de vista jurídic amb el Servei d'Atenció i Assessorament a les Persones que han viscut situacions de discriminació
- Mediar oferint la facilitació del procés entre les parts implicades en un conflicte discriminatori
- Sancionar les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet

Aquestes funcions per desenvolupar es reflecteixen en els àmbits de: atenció educativa i psicosocial, assessorament jurídic, gestió alternativa de conflictes, coordinació amb altres serveis i entitats, denúncia i incidència pública, i finalment el resultat de les actuacions.

L'objectiu principal és que les actuacions de l'OND en l'àmbit de garantia puguin construir globalment un servei integral d'atenció a persones víctimes de discriminació. Això comporta que el ventall de possibles intervencions pugui cobrir no només tots els motius de discriminació sinó també, alhora, tots els serveis necessaris per a la víctima i la seva restitució com a persona en la seva integritat. Es tracta de construir un enfocament interdisciplinari d'actuacions en què tots els espais i les funcions de l'OND es troben interconnectats per tal de donar un servei integral de possibles actuacions amb visions disciplinàries diferents i complementàries per lluitar contra el fet discriminatori treballat.

3.1 Atenció educativa i psicosocial

Aquest àmbit d'actuació amb les víctimes s'entén com una atenció educativa i psicosocial que és confidencial i gratuïta amb suport, orientació i acompanyament.

Les característiques d'aquesta atenció educativa i psicosocial es basen en:

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| a) Suport i acompanyament | d) Confidencial |
| b) Educativa | e) Gratuïta |
| c) Psicosocial | f) Orientació |

Aquesta funció parteix d'una globalitat en què intervenen disciplines acadèmiques diferenciades com l'educació social (entesa en la seva globalitat com a espai per treballar l'autonomia i l'apoderament de la persona i no centrada exclusivament en població infantil i juvenil), la psicologia (amb una visió més humanista i social, basada en el treball sobre l'estigma i les característiques específiques de la persona víctima de vulneració de drets, i no tant en diagnòstic clínic) i el treball social (des d'una visió de servei i treball amb la comunitat, i no tant de dispensador de recursos o ajuts socials).

L'exploració i valoració en la primera entrevista serveix per analitzar la vivència de la situació per part de la víctima i la seva connexió amb la realitat viscuda.

Si la valoració és clarament de situació de discriminació, es poden establir en aquest espai els elements necessaris per construir un vincle entre professional i víctima. Sobre aquesta base de confiança professional es poden teixir els acords, els apropaments, les complicitats i el treball per suturar les ferides que ha ocasionat el fet discriminatori en la víctima.

3.2 Assessorament jurídic

L'assessorament jurídic és un servei propi dins l'OND amb un equip d'advocades que dona suport a les actuacions en aquelles situacions discriminatòries observades que potser necessitin treballar-se amb una orientació i acompanyament des de la mirada jurídica.

Les principals funcions que desenvolupa aquest servei són:

- Diagnòstic jurídic
- Acompanyament de la denúncia (administrativa, penal, laboral, ...)
- Orientació jurídica especialitzada
- Donar instruments, facilitar eines, preparació de mitjans de prova
- Seguiment dels casos judicialitzats





GRUP PERSONES MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: DISCAPACITAT PSÍQUICA

UNA ALTRA SITUACIÓ ES REFEREIX A UN GRUP DE PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE NO VAN REBRE EL TRACTE ADEQUAT EN UN ESTABLIMENT PÚBLIC DE L'ÀMBIT DEL COMERÇ. ELS TÈCNICS DE L'OND VAN RECOPILAR TOTA LA INFORMACIÓ DELS FETS I ES VAN ASSESSORAR AMB ELS JURISTES DE L'OFICINA. POSTERIORMENT ES VAN FER DIFERENTS ENTREVISTES AMB ELS AFECTATS I ES VA ARRIBAR A DUR A TERME UNA INTERMEDIACIÓ ENTRE LES PARTS. ARRAN D'AIXÒ, LA PART DISCRIMINADORA VA REDACTAR UN ESCRIT DE DISCULPES I POSTERIORMENT VA PARTICIPAR EN UN TALLER DE SENSIBILITZACIÓ OFERT PER L'OND.

L'equip de professionals jurídics de l'OND passa a formar part de l'enfocament global i integral d'atenció amb aquestes funcions específiques per potenciar i aprofundir en el recorregut jurídic que tinguin les situacions discriminatòries que arriben.

Ens trobem amb diferents vies d'actuació possibles, entre les quals destaquem:

- a) la via administrativa, que comprèn les queixes i les reclamacions davant de diferents instàncies, i la possibilitat d'invocar la capacitat sancionadora del mateix Ajuntament o d'altres Administracions;
- b) la via penal per als casos que puguin ser constitutius de delictes, ja sigui promovent la denúncia directa per part del ciutadà, recomanant a l'Ajuntament la personació com a acusació popular o derivant el cas, p. ex. a la fiscalia especialitzada en delictes d'odi i discriminació;
- c) la via laboral quan la discriminació sigui pròpia d'aquest àmbit, contemplant el possible recurs als tribunals o a la Inspecció de Treball i els mecanismes de control laboral i sindical de protecció dels drets fonamentals dels treballadors i les treballadores;

El servei jurídic de l'Oficina per la No Discriminació concreta la seva actuació principalment a través de l'assessorament que dona als mateixos tècnics que integren el personal de l'OND per tal de resoldre els seus dubtes de naturalesa jurídica, l'atenció individual de la persona que ha posat la queixa quan el tècnic que porta el cas ho considera necessari i l'emissió d'informes i notes jurídiques, ja sigui per resoldre un cas concret o bé una qüestió jurídica que a la pràctica es planteja de manera repetida.

L'atenció individual comporta assessorar les víctimes de discriminacions en el seu cas concret i dotar-lo de les eines necessàries per afrontar el cas de forma òptima, ja sigui judicialment o extrajudicialment, sense arribar a representar-lo processalment. Això inclou: l'assessorament sobre el funcionament d'un procediment administratiu, penal o laboral i els drets i deures de les parts; la necessitat de disposar de proves i les possibles vies per assegurar el que existeix; l'assessorament sobre el dret a demanar i obtenir el benefici d'assistència jurídica gratuïta i la forma de tramitar aquesta sol·licitud; i el seguiment i contacte amb l'advocat o advocada del ciutadà, en cas que en tinguin un de particular, en els casos en què es faci palesa la necessitat d'un acompanyament específic en matèria de discriminació.

3.3 Coordinació amb altres serveis i entitats

Aquest espai intenta defugir de la terminologia habitual utilitzada en aquestes ocasions com és la de derivació. Entenem que aquesta és necessària però no com a tècnica de traspàs d'expedients administratius totalment aliens a la persona atesa, sinó com una funció que es troba inserida dins l'acompanyament al ciutadà i que comporta un bon coneixement professional de totes les xarxes de serveis de les administracions públiques i d'entitats a la ciutat. La derivació no ha de consistir en una dinàmica en què es produeixi revictimització sobre la persona, sinó que ha de ser fruit d'una bona coordinació i treball conjunt entre serveis i amb les entitats. Així, aquesta actuació ha de servir com a forma d'enllaç i cogestió professional per solucionar el problema presentat encara que no sigui una situació discriminatòria i, per tant, finalment se n'encarregui un altre servei. Igualment, en aquelles situacions en què l'OND lideri les actuacions pel fet de tractar-se clarament de discriminatòries, llavors les coordinacions han de ser el pal de paller que ajudin en el treball interdisciplinari amb altres recursos i professionals.

3.4 Gestió alternativa de conflictes

També és important remarcar la potenciació que es dona a la gestió alternativa de conflictes amb la conciliació, la intermediació i la mediació entre les parts. Considerem important remarcar aquests tres processos perquè es poden adaptar més bé a les característiques de les actuacions de l'OND. Conciliació perquè és una actuació voluntària de les parts per intentar apropar posicions i en què poden acceptar o no les propostes d'un tercer (sigui jutge o no). Intermediació perquè és una dels funcions més desenvolupades a l'OND com a manera de trobar punts de connexió amb cadascuna de les parts i els professionals, per tal d'arribar a propostes i accions de solució però sense cap acte físic entre ells i l'OND. Pel que fa a la mediació, considerem aquesta actuació com una de les més importants del procés de gestió de conflictes per les característiques que presenta quant a la multiplicitat de solucions que ofereix el fet d'aconseguir al final del procés, l'acte entre les parts i el mediador. Aquesta actuació comporta, alhora, una implicació directa amb les parts i amb el procés, així com una separació i objectivitat respecte del conflicte treballat.

3.5 Denúncia i incidència pública

Considerem que aquest apartat ha de servir de referència en tot allò que fa l'OND de manera que pugui tenir una vessant de denúncia pública en les situacions discriminatòries treballades. Així, la gestió del cas concret ha de tenir una funció d'amplificador que serveixi per mostrar a la ciutadania públicament el que s'està produint en aquell àmbit, eix, motiu de discriminació o dret vulnerat. És una funció de denúncia que moltes vegades és necessària per aconseguir la implicació i la presa de consciència en l'àmbit de ciutat.





HOME 34 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:

LGTBI

VA A L'OFICINA UN JOVE D'ORIGEN MAGREBÍ SOL·LICITANT INFORMACIÓ SOBRE EL DRET D'ASIL, QUE HA SOL·LICITAT PER RAÓ DE LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL I QUE LI HA ESTAT DENEGAT. DES DE L'OND ORIENTEM EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS ESPECÍFICS DE PROTECCIÓ INTERNACIONAL EN L'ÀMBIT DE CIUTAT. AL MATEIX TEMPS ENS PLANTEJA UNS FETS QUE VA PRESENCIAR EN UN DELS PISOS DE L'ONG QUE L'ACOLLIA QUAN VA ARRIBAR A LA CIUTAT, EN QUÈ DENUNCIA UNA AGRESSIÓ PER PART DEL SEU COMPANYY DE PIS PER RAÓ DE LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL. SE N'INFORMA LA FISCALIA DE DELICTES D'ODI I DISCRIMINACIÓ, I ACOMPANYEM EN EL SEGUIMENT DE LA DENÚNCIA.

3.6 Resultats de les actuacions

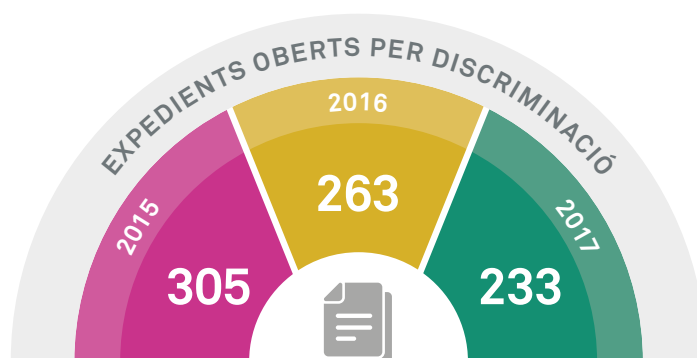
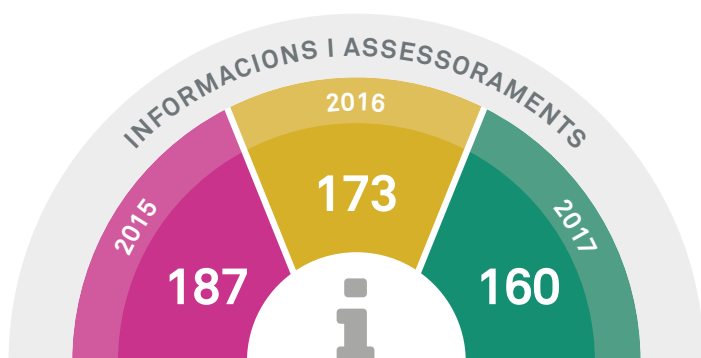
Finalment, com a resultat de les actuacions, considerem necessari fer una avaluació de tot allò que s'ha fet en cada situació discriminatòria tractada, en què s'entén com a avaluació el procés que ens porta a observar, contrastar, mesurar, valorar, supervisar i orientar tota la feina que s'ha fet des de l'inici de l'actuació fins al final. Una vegada arribats en aquest punt, tenim en compte com a possibles vies d'anàlisi de resultats la reparació, la sanció o el cessament de la situació discriminatòria.

Considerem el concepte de reparació en el sentit ampli del terme ja que no només ens referim a l'acte reparatori administratiu sinó al fet que la persona que ha patit la discriminació se senti reparada de forma plena. Respecte el cessament de la situació discriminatòria, considerem aquest element com la part final essencial de tancament de les actuacions de manera positiva. Aquesta valoració pot comportar també una de les parts de connexió entre l'àmbit de garantia i el de prevenció per les actuacions de tipus preventiu originades a partir de la intervenció per una situació de garantia contra un fet discriminatori.

Partint d'aquesta metodologia de treball, durant l'any 2017 podem oferir les dades següents de situacions presentades a l'OND.

S'han presentat a l'OND 393 situacions. D'aquestes, 160 no eren queixes concretes sobre situacions de discriminació, sinó demandes d'assessorament o d'informació sobre temes relacionats amb la temàtica de treball de l'OND. D'altra banda, s'han presentat 233 situacions que sí que han estat considerades com a situacions de discriminació i que han necessitat de la intervenció directa de l'OND.

Observant l'estadística comparada dels últims anys, veiem que aquestes xifres s'han mantingut més o menys estables.



Analitzarem primer les demandes d'informació i assessorament no directament relacionades amb una situació concreta de discriminació.

Aquest apartat recull les actuacions que s'han fet des de l'OND durant el 2017 exclusivament destinades a gestionar tot tipus de demandes d'informació per part de ciutadans, grups, entitats o institucions. Es tracta de demandes relacionades amb discriminació o vulneració de drets que en cap cas no depenen de situacions i/o experiències concretes viscudes que s'hagin tractat com a denúncies específiques per gestionar. Tampoc no entrarien aquí les gestions relacionades amb les coordinacions i els contactes professionals per a la gestió de denúncies de discriminació. En aquest registre tampoc no s'inclouen aquelles persones que han entrat a l'OND, sense passar del vestíbul, exclusivament per recollir informació variada dels expositors en format de díptics i que no han fet cap demanda concreta. Tampoc aquelles que han entrat amb demanda d'informació equivocada pensant que l'OND era una altre tipus d'oficina municipal, com acostuma a passar en oficines obertes al ciutadà a peu de carrer.

Es tracta, per tant, exclusivament del registre de demandes d'informació dels ciutadans cap a l'OND relacionades amb discriminació i vulneració. Desglossem les actuacions en funció de diferents variables per poder visibilitzar aspectes quantitatius i qualitatius del volum important de gestió d'aquestes informacions.

El recull absolut mensual ens permet observar un augment important de demandes d'informació en el primer semestre respecte del segon semestre. Aquest fet pot tenir com a causa el trasllat temporal de l'OND durant les obres fetes a la seu durant el segon semestre de l'any. Les entrades més nombroses es van donar durant els mesos de març, abril i maig. Tot i així, la resta de mesos es va mantenir una mitjana de 8,5 excepte els mesos de vacances de juliol, agost i desembre.

SOL·LICITANT D'INFORMACIÓ 2017

USUARI/ÀRIA	75%
PROFESSIONAL	15%
ENTITAT	9,5%
ESTUDIANTS	0,5%



GRUPS ENTITATS

MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:

ISLAMOFÒBIA

EN COORDINACIÓ AMB L'ENTITAT SOS RACISME ENS ARRIBA UNA SITUACIÓ DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DEL FET RELIGIÓS, D'UNA PUBLICACIÓ D'UN VÍDEO QUE ATEMPTA CONTRA LA INTEGRITAT MORAL DE LES PERSONES MUSULMANES. DES DE L'OND ES FA UN ESTUDI DE LA SITUACIÓ I ES CONTACTA AMB LES PERSONES IMPLICADES PER VALORAR ELS FETS I PLANTEJAR UN PLA DE TREBALL. A PARTIR DE LA COORDINACIÓ AMB EL JUTJAT D'INSTRUCCIÓ CORRESPONENT PER POSSIBLE DELICTE D'ODI, I COM A GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES, ES FA UNA PROPOSTA DE PROCÉS DE MEDIACIÓ COM A MESURA DE REPARACIÓ DELS DANYS.

Pel que fa als sol·licitants d'informació, ens trobem amb una majoria important de ciutadans usuaris del servei que són els que copen la majoria de les demandes del 1r semestre, a diferència del 2n semestre en què les demandes queden més repartides. És interessant destacar el fet que les sol·licituds d'informació de les entitats s'incrementen en aquest semestre, circumstància que esperem pugui mantenir-se a partir d'ara. Igualment, s'ha de fer autocrítica per la manca de registre de les sol·licituds d'informació per part d'estudiants, fet que ja estem canviant per a aquest any, ja que considerem essencial potenciar aquesta franja de població, necessària no només per l'àrea formativa i preventiva sinó també per tal que els mateixos estudiants puguin tenir l'OND com a referent per sol·licitar informació sobre vulneració de drets.

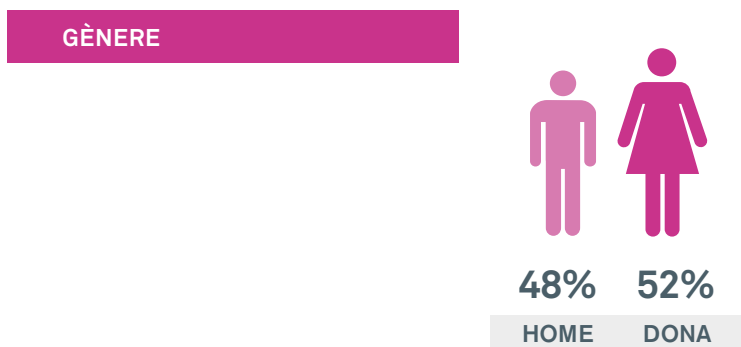
Respecte del canal d'arribada, es pot constatar que la menor entrada de sol·licituds d'informació presencials durant el segon semestre de l'any pot estar relacionada amb el trasllat de la seu de l'OND a una nova adreça provisional arran de les obres que es van fer i que va comportar que es tingués menys coneixement de la referència física d'aquesta. Tot i així, durant el segon semestre aquesta presència també va ser aleatòria i, de fet, al novembre hi va haver un repunt de demanda informativa.

També és important remarcar el canal telefònic a causa del manteniment d'aquesta referència en la mesura que les persones plantegen la sol·licitud com a pas previ a possibles demandes posteriors que finalment no es materialitzen. Evidentment en aquesta variable, no hi entren totes les trucades telefòniques fetes al voltant de les gestions sobre situacions i amb persones que han presentat denúncies a l'OND. També ens mostra la importància de la utilització d'aquest mitjà per davant del correu electrònic. Respecte a aquesta última tipologia d'entrada, s'ha de tenir present el fet que els últims mesos de l'any el correu electrònic de l'oficina no ha estat operatiu per reorganització interna de les demandes a través del sistema d'informació municipal IRIS, on es dona resposta a les sol·licituds d'informació i denúncia que també es feien arribar al web de l'OND.

CANAL D'ARRIBADA 2017

PRESENCIAL	63%
TELFÒNIC	29%
CORREU POSTAL	4%
CORREU ELECTRÒNIC	3%
IRIS	1%

En el desglossament per gènere, les dades que disposem (122) no corresponen al total d'entrades anual (137) principalment perquè en la majoria d'entrades de correu electrònic, en algunes de les de correu postal i en altres telefòniques no hi ha una identificació clara de gènere o bé es mostra una voluntat manifesta de no donar cap dada personal d'identificació que ens permeti assegurar aquesta variable, sobretot tenint en compte altres variables possibles de gènere a part de la de dona i home. Malgrat tot, s'observa una majoria lleugera de sol·licitants d'informació que són dones.



Pel que fa a la informació de resposta, és a dir, el retorn que s'ha fet al ciutadà o ciutadana, en aquest apartat es valoren les gestions dutes a terme per resoldre la demanda informativa. A causa de la multiplicitat de demandes que a vegades s'aborden en una única persona o entitat demandant, de vegades es donen respostes diverses que poden comportar una o més derivacions a altres recursos públics o privats, a serveis municipals o a altres administracions o entitats. Quan passa això, es considera com a informació en primera o segona instància ja que, independentment de la derivació realitzada, s'ha fet la devolució d'informació a determinat recurs com a primera opció o com a segona opció de manera que complementa d'altres.

Així, podem considerar que en la majoria dels casos la informació de resposta es dona, tant en primera opció com en altres opcions, per a la derivació a altres recursos municipals de manera clara, fet que es pot interpretar com el reflex de la potent xarxa interna de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de les diferents demandes informatives a la ciutat. També s'ha de tenir en compte la informació de resposta que s'ha donat sobre la mateixa OND en la gestió d'aquestes derivacions.

Respecte al volum de respostes per mesos, ens trobem en una proporció similar a la de les dades absolutes d'entrades d'informació, i són predominants les del primer semestre de l'any tant en primera instància com en segona.





DONA 34 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: LGTBI

A L'OND ES VA ATENDRE UNA DONA LESBIANA QUE PRESENTA UNA SITUACIÓ, EN PRINCIPIO PER UN CONFLICTE ENTRE VEÏNS, I QUE POSTERIORMENT S'AGREUJA QUAN ES VISIBILITZA LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL. LLAVORS L'ALTRA PART COMET UNA AGRESSIÓ VERBAL I ES DESENCADENA UN CONFLICTE MÉS GREU DE RESPOSTA DE LGTBIFÒBIA. DES DE L'OND ES FA UN ACOMPANYAMENT EDUCATIU I ASSISTÈNCIA JURÍDICA QUE COMPORTA SENTÈNCIA FAVORABLE EN JUDICI. MÉS TARD AQUESTA PERSONA VA PRESENTAR DUES DENÚNCIES MÉS PEL MATEIX MOTIU QUE ENCARA ESTAN PENDENTS DE RESOLDRE'S.

Passem ara a analitzar les 233 situacions de possible discriminació que durant el 2017 s'han presentat a l'OND. Primerament, farem l'anàlisi dels motius de discriminació, el dret vulnerat, si fos el cas, l'àmbit en el qual s'ha produït i el lloc. Després analitzarem la resposta i intervenció que s'ha dut a terme des de l'OND davant aquestes situacions.

En la presentació de queixes per situacions viscudes de discriminació, el 50% de les queixes han estat presentades per dones, el 46% per homes i el 4% per grups o col·lectius. Fent referència a l'edat, el 53% de les queixes han estat fetes per adults de 41 a 65 anys, el 35% per adults de 26 a 40 anys, el 7% per joves de 16 a 25 anys i el 5% restant de les queixes pertany a gent gran (més de 65 anys).

QUEIXES PER SITUACIONS VISCUTES DE DISCRIMINACIÓ

Persones grans (més de 65 anys)

5%

Joves (16 a 25 anys)

7%

Adults (26 a 40 anys)

35%

Adults (41 a 65 anys)

53%

El 2017, els principals motius de discriminació van ser per racisme i xenofòbia, seguit pel gènere, discapacitat, LGTBIfòbia, aporofòbia i condició econòmica, en menor mesura, la ideologia, l'edat, la salut i la religió han estat els eixos de discriminació. En la situació en què el cas s'hagi produït per més d'un motiu de discriminació (interseccional), es comptabilitza per l'eix més rellevant del cas.

PRINCIPALS MOTIUS DE DISCRIMINACIÓ

Racisme, xenofòbia

39%

Gènere

12%

Persones amb discapacitat

9%

Aporofòbia

8%

LGTBIfòbia

8%

Ideologia

7%

Edat

5%

Salut

4%

Religió

1%

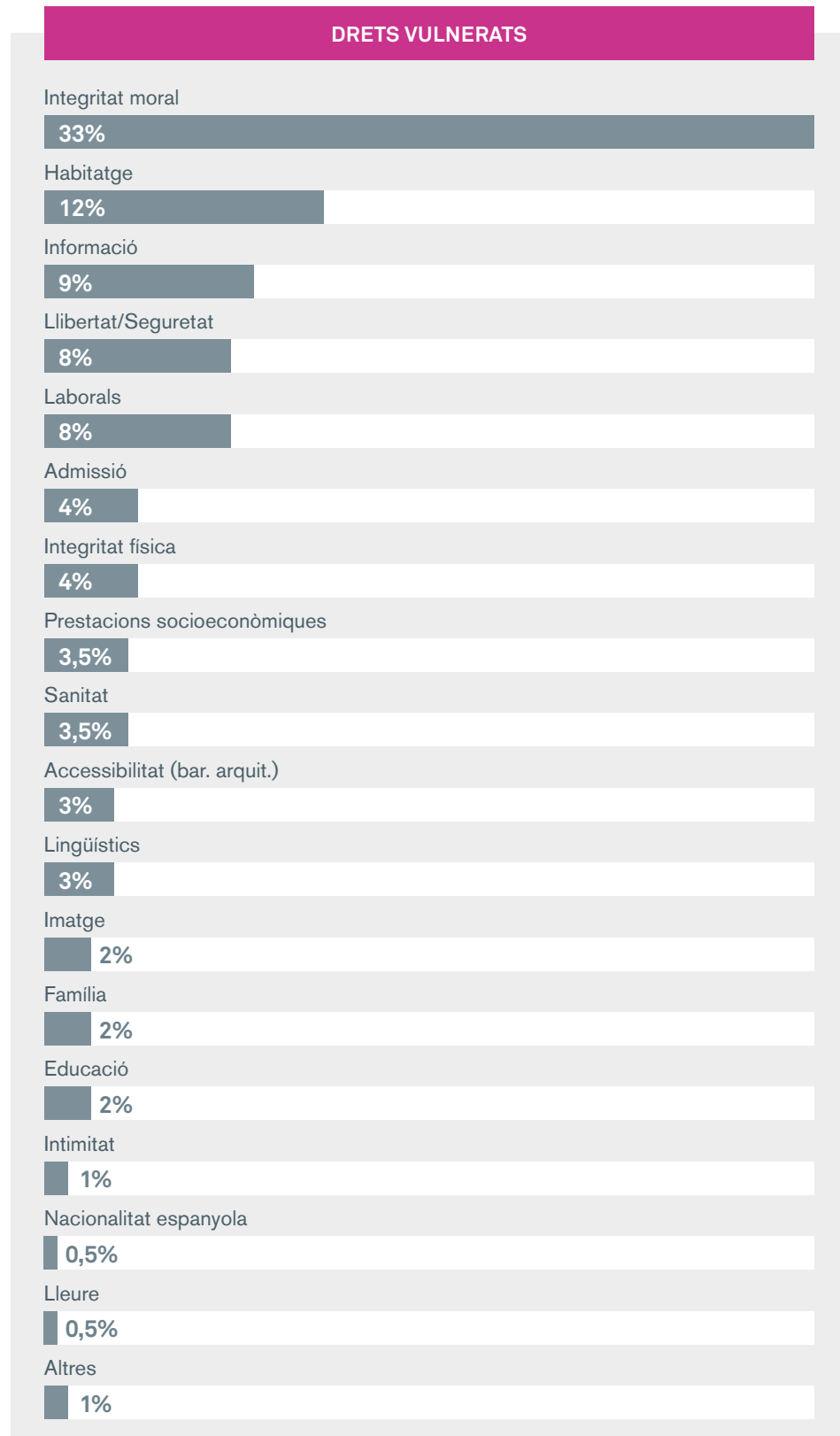
Altres

7%

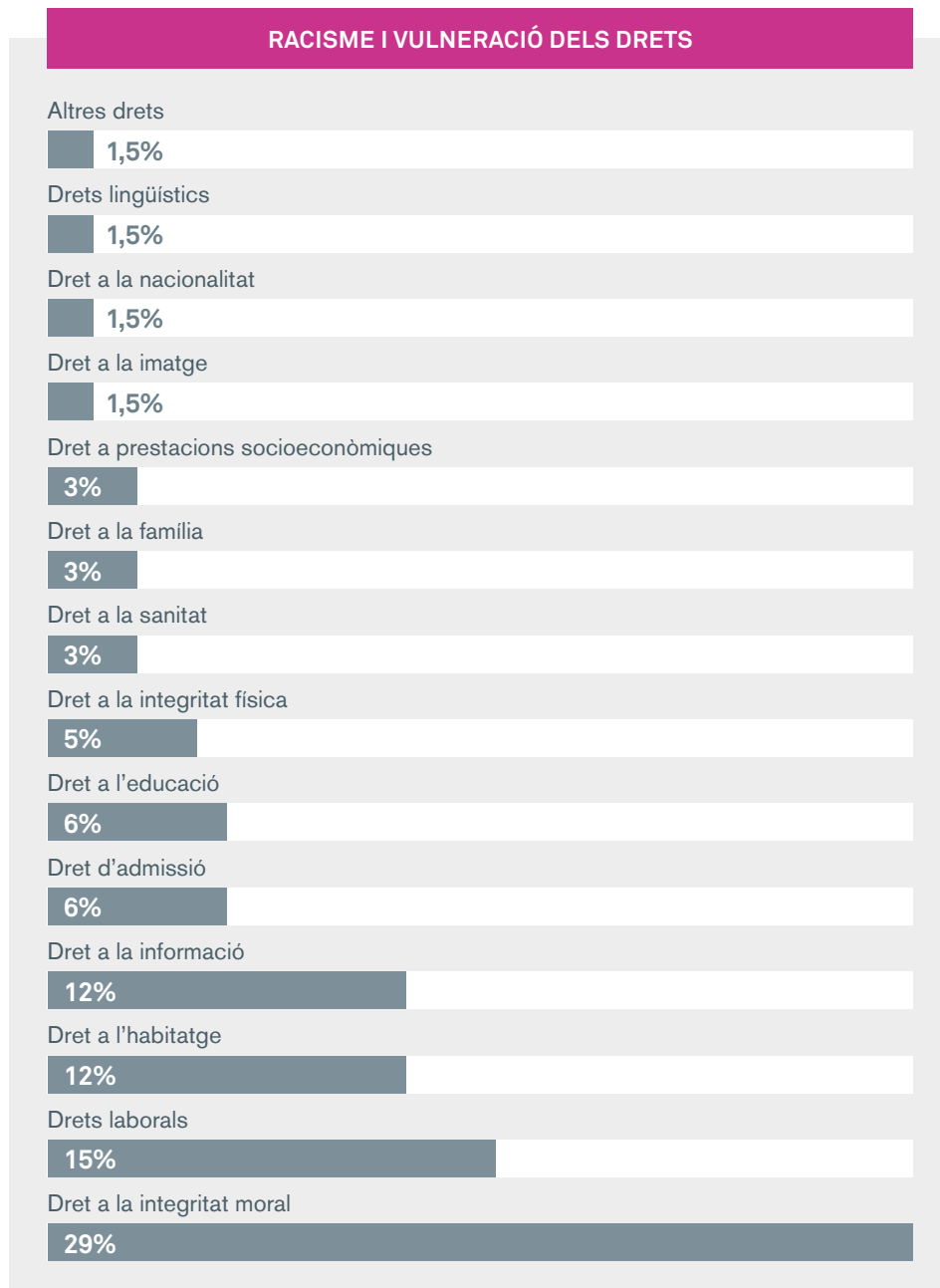
En les situacions en què el motiu de la discriminació ha estat el gènere, s'observa que el triple de situacions han estat pel fet de ser dona respecte a la condició d'home. Per edat, també hi ha el triple de queixes per ser major de 65 anys que per ser jove o adult. I en l'eix de salut, les persones amb trastorn mental dupliquen amb escreix les queixes de les persones amb malalties cròniques. Respecte a la religió, les queixes han estat per islamofòbia.



En referència als drets vulnerats, els drets majoritaris han estat el dret a la integritat moral (33%) seguit del dret a l'habitatge (12%), dret a la informació (9%), mentre que els drets laborals i el dret a la llibertat i seguretat han tingut un 8% cadascun.



Fent una anàlisi més fina de les dades, podem encreuar les situacions més nombroses quant al motiu de discriminació, el racisme i la xenofòbia, amb el dret més vulnerat. Així, observem que les situacions de racisme i xenofòbia han provocat, majoritàriament, una vulneració del dret a la integritat moral. És a dir, ens trobem davant de situacions d'insults i tractes degradants per motius racistes.

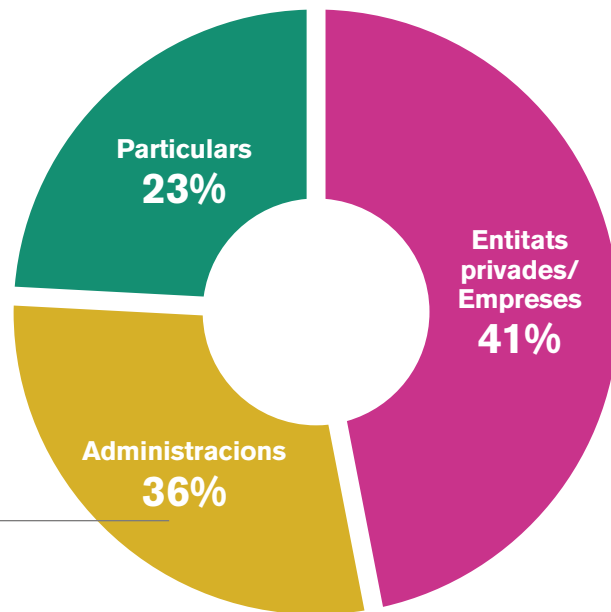


D

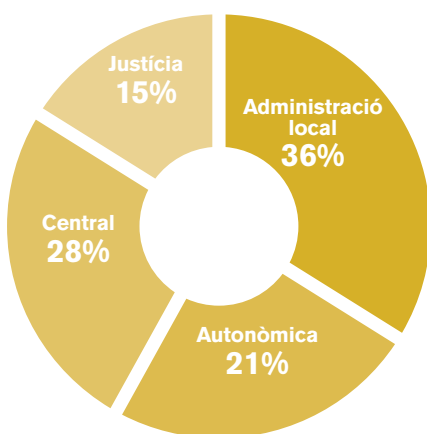
N

O

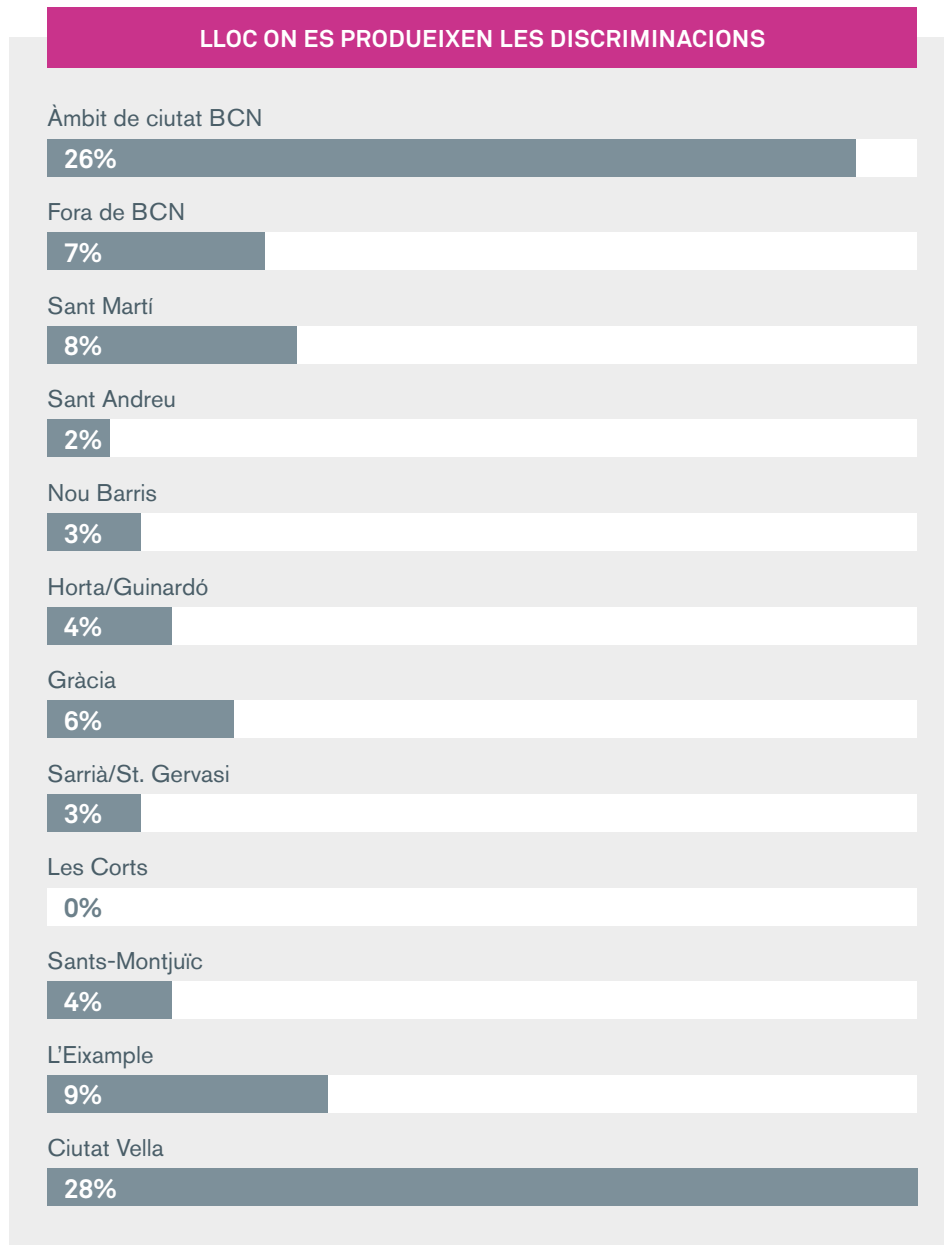
Respecte de qui ha provocat la situació de vulneració, el percentatge majoritari ha estat en l'àmbit d'empreses i entitats privades com a causants de discriminació amb un 41 %, seguit d'un 36 % de les situacions que han estat provocades per les administracions (els diferents nivells), i entre particulars en el 23 % de les situacions.



Situacions de vulneració provocades per les Administracions



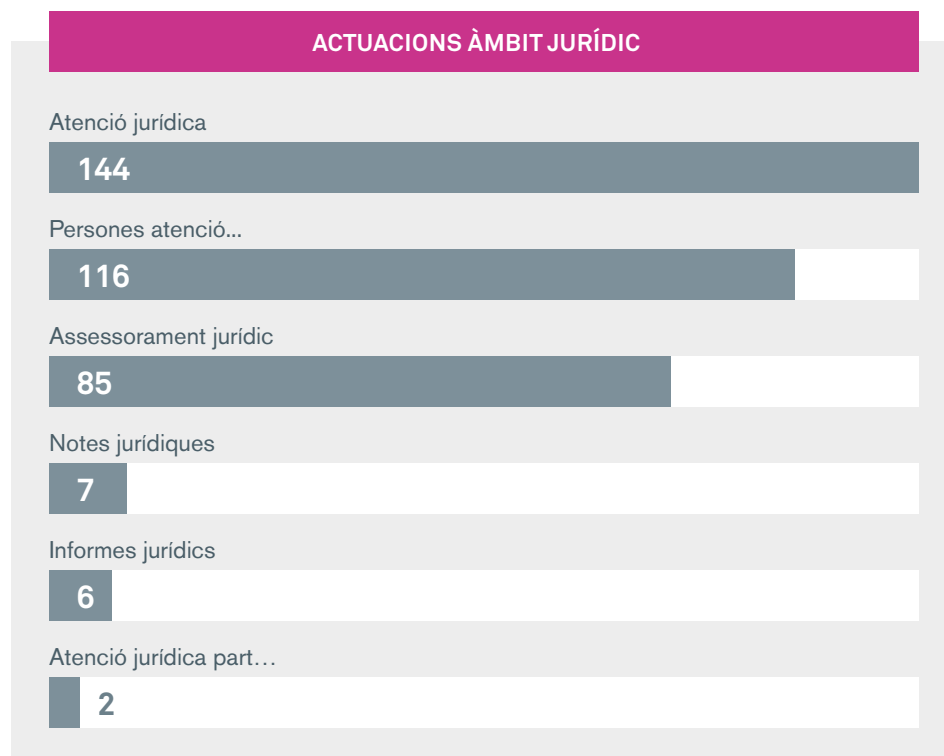
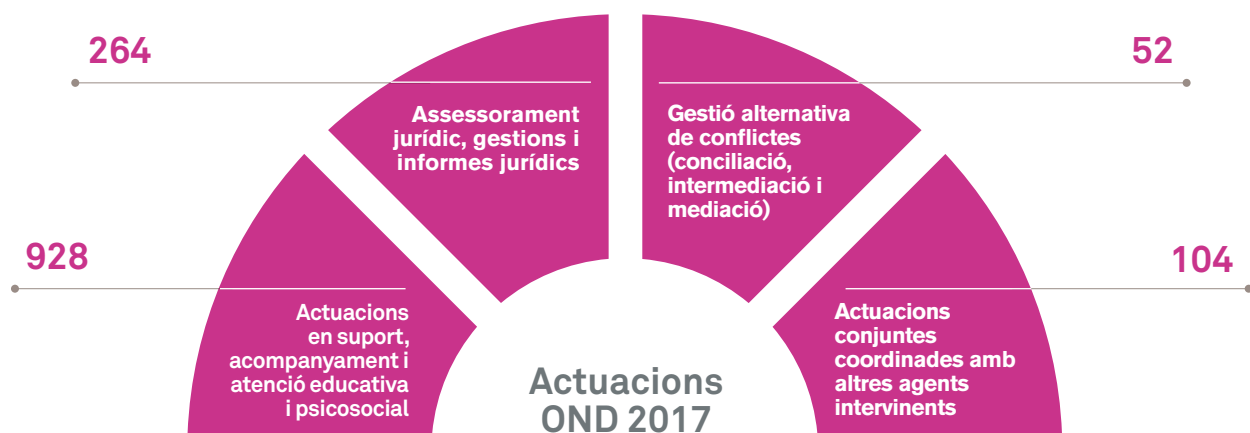
Pel que fa al territori, **el lloc** on es produeixen les discriminacions, els districtes d'on hem rebut més queixes han estat Ciutat Vella (28%), l'Eixample (9%), Sant Martí (8%) i Gràcia (6%). És interessant el percentatge (7%) de ciutadans barcelonins que han denunciat situacions discriminatòries produïdes fora de la ciutat.



Passem ara a analitzar les diferents actuacions que ha fet l'OND davant d'aquestes situacions presentades.

Les diferents actuacions efectuades es basen en el marc d'atenció especialitzat assenyalades prèviament en aquesta memòria: atenció educativa i psicosocial, assessorament jurídic, gestió alternativa de conflictes, coordinacions i incidència pública.

Del total de 233 persones ateses a l'OND durant el 2017, es van fer les actuacions següents:



En el cas de les actuacions jurídiques, es diferencia l'atenció jurídica amb el nombre de víctimes que s'ha tractat respecte del nombre total d'actuacions que s'han fet ja que en algunes situacions s'ha hagut de fer més d'una actuació jurídica amb la mateixa víctima. Per aquest motiu, s'han atès jurídicament 116 persones, tot i que les actuacions han estat més elevades. Durant el 2017 l'equip d'advocades també han fet 85 assessoraments jurídics a l'equip de tècniques sobre aspectes jurídics relacionats amb el contingut dels expedients que s'estaven tramitant. Igualment, s'han redactat diferents notes i informes jurídics sobre alguns dels àmbits d'actuació o eixos discriminatoris que s'han treballat a l'OND.

Respecte de les actuacions a l'espai psicosocial i educatiu, presentem dues representacions detallades amb dos enfocaments diferenciats. D'una banda, el registre de tipologia d'entrevistes en què es poden segregar les entrevistes realitzades en atenció i assessorament psicosocial. També queda diferenciada la metodologia dels tipus d'entrevista que es fan segons el registre inicial: acollida, primera entrevista, seguiment i tancament. És important destacar que pràcticament es mantenen les mateixes dades de referència de les entrevistes d'acollida, les primeres i les de seguiment.

ACTUACIONS ÀMBIT EDUCATIU I PSICOSOCIAL

Atenció i assessorament psicològic

103

Entrevista tancament i devolució

110

Primera entrevista

227

Entrevista seguiment

240

Entrevista d'acollida

248

La diferenciació de la tipologia d'entrevistes no és només terminològica. Forma part de la concepció de la complexitat en l'atenció a la persona víctima de discriminació que es produeix a l'OND. L'espai d'entrevista és específic per poder treballar des d'un enfocament en victimologia, ja que va més enllà de les gestions necessàries per a resoldre la situació discriminatòria viscuda.



HOME 31 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:

SALUT MENTAL

A L'OND ARRIBA UNA QUEIXA PER VULNERACIÓ DE DRETS I DISCRIMINACIÓ DURANT UN INGRÉS INVOLUNTARI EN LA UNITAT D'AGUTS DE L'HOSPITAL DE SANT PAU. LA PERSONA QUE PRESENTA LA SITUACIÓ EXPLICA QUE DURANT L'INGRÉS INVOLUNTARI VA PATIR MALTRACTAMENT PER PART DEL PROTOCOL D'INGRÉS



L'entrevista d'acollida és l'espai on es produeix el plantejament de la situació viscuda per part de la víctima, on es fa la recollida d'informació i contrast, on es desenvolupen les primeres actuacions d'escolta, i on es rep i es recull la documentació, i també el primer registre de dades. La primera entrevista permet al professional de referència anar construint conjuntament amb la persona el seu discurs, l'apoderament sobre la realitat discriminatòria, el possible pla de treball amb les diferents opcions per treballar conjuntament i l'inici de la relació professional. En canvi, en les entrevistes de seguiment és quan es pot aprofundir en tot el treball inicial plantejat, es visibilitza millor el nivell d'implicació i el vincle amb la persona i serveix per donar contingut a les accions necessàries per arribar a la solució del conflicte discriminatori d'origen. De la mateixa manera, es reforça la possibilitat d'utilitzar l'àmbit d'atenció i assessorament psicològic, entès com l'espai on s'aborda la situació de vulneració des d'una visió més humanista i social, i no tant de diagnòstic clínic. També, l'espai de tancament i devolució serveix per donar contingut a la finalització de la feina desenvolupada conjuntament amb la persona i amb el lliurament de l'informe devolutiu que comporta les atencions, les gestions i els acords fets.

És en aquest àmbit educatiu i psicosocial que es poden teixir tots els elements que ens permeten revertir el procés de victimització per apoderar la persona a través de la reconstrucció de l'autonomia personal, mitjançant l'anàlisi de la situació d'estigma i el teixit de complicitats per treballar la resolució del conflicte.

EDUCATIU I PSICOSOCIAL

Suport, acompanyament i atenció educativa

467

Acollida

248

Tancament i devolució

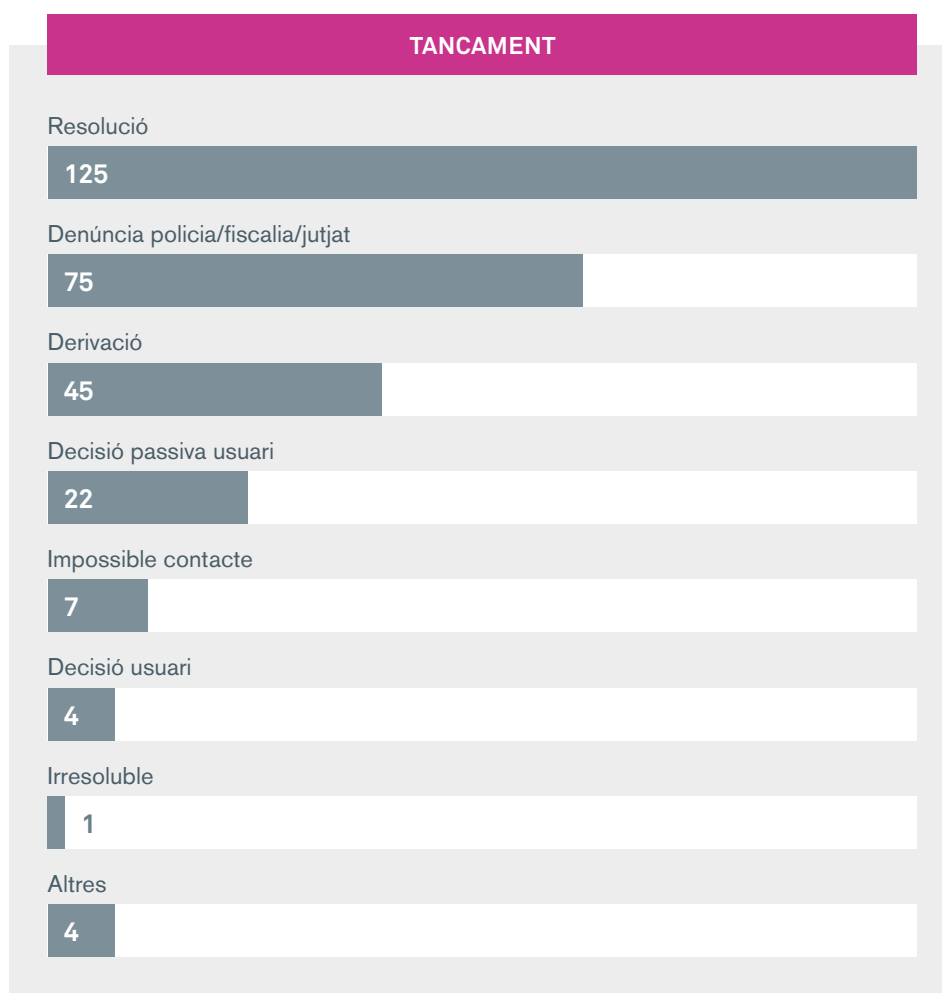
110

Actuacions en assessorament i atenció psicològica

103

L'altra representació gràfica de l'espai psicosocial i educatiu comporta l'enfocament per actuacions a partir de funcions desenvolupades que s'aglutinen en suport, acompanyament i atenció educativa, present en la majoria de les actuacions, alhora que les d'acollida. De la mateixa manera, queden recollides les actuacions d'assessorament i atenció psicosocial, amb les mateixes dades del gràfic anterior. En aquest sentit, també es manté el mateix criteri per les actuacions de tancament i devolució.

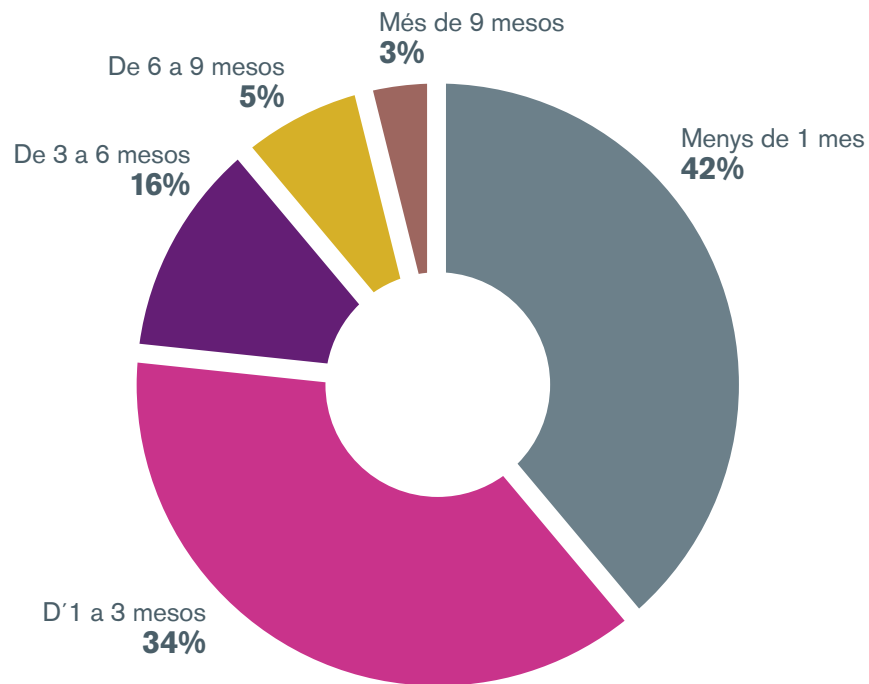
Pel que fa al tancament de les actuacions fetes amb les persones víctimes de vulneracions i discriminacions, durant aquest 2017, una majoria àmplia s'han resolt satisfactòriament de manera positiva i una altra part important ha acabat amb els tràmits i les gestions pertinents per la via judicial. També s'han de ressaltar les derivacions efectuades a diferents serveis institucionals i entitats en aquest procés de tancament de les actuacions fetes amb les persones víctimes de discriminació. És important destacar que és minoritari el volum de persones que després de passar per l'OND han decidit de manera passiva no continuar amb el procés o han deixat de contactar amb els professionals de l'Oficina.



Pel que fa a la gestió de les situacions que s'han treballat a l'OND, també cal donar dades sobre la vida dels expedients que es resolen. Com es pot comprovar, el grup majoritari és de menys d'un mes en la seva resolució (42 %). També és remarcable el percentatge dels expedients compresos entre 1 i 3 mesos de gestions i actuacions.



VIDA DELS EXPEDIENTS 2017



A tall d'exemple qualitatiu podem parlar d'algunes de les situacions i intervencions fetes durant el 2017.

04 Servei d'atenció a les víctimes de l'1 d'octubre

SERVEI ESPECIAL D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES D'AGRESSIONS POLICIALS DE L'1 D'OCTUBRE:

El Servei d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre es va crear amb la intenció de donar atenció jurídica i psicosocial de qualitat a les persones que van patir agressions o abusos policials de manera directa en aquella jornada, i que, per tant, són víctimes de violència institucional. Aquesta atenció oferta des de l'OND es podia fer tant individualment com en grup. L'enfocament principal era recollir de manera independent els testimonis de les persones afectades per poder elaborar un informe propi des de la perspectiva de les vulneracions dels drets humans. A partir d'aquí, analitzar la possibilitat d'escollir els casos més rellevants a fi d'exercir l'acusació popular a través de litigi estratègic amb l'objectiu d'aconseguir sentències favorables que puguin servir de precedents a l'hora d'evitar que fets com aquests es repeteixin.

El Servei d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre es va establir conjuntament entre l'OND i el centre Irídia, a través del seu servei de víctimes de violència institucional (SAIDAVI), amb uns objectius que mantenien les característiques següents:

- Orientació i assessorament jurídic a les víctimes i familiars d'agressions policials
- Atenció i suport psicosocial a les víctimes i familiars d'agressions policials
- Intervenció comunitària a través de tallers grupals en col·legis electorals i barris on es van produir càrregues policials oferint suport psicosocial i/o orientació jurídica






DONA 45 ANYS

MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:

RACISME

QUEIXA SOBRE UN CARTELL PUBLICITARI DEL PRODUCTE ALIMENTARI "CONGUITOS". LA QUEIXA ES CONCRETA EN LA IMATGE EXPOSADA A L'ESPAI PÚBLIC A LA CIUTAT. LA PERSONA VOL PRESENTAR UNA DENUNCIA PER LA IMATGE ESTEREOTIPADA I NEGATIVA QUE ES DONA DE LES PERSONES AFRICANES.

DES DE L'OND ES FA UN ESTUDI DE LA SITUACIÓ A ESCALA GLOBAL I SE LI OFEREIX UN ASSESSORAMENT JURÍDIC. ES FA UNA DERIVACIÓ DE LA SITUACIÓ A L'ENTITAT SOS RACISME, COM A ENTITAT REFERENT A LA CIUTAT I AMB QUI ES PODRIA PLANTEJAR FER UNA ACCIÓ JURÍDICA CONJUNTA.

METODOLOGIA

Model d'actuació i col·laboració

Dels aspectes metodològics és important deixar constància d'un fet essencial: aquest servei no es va preparar ni organitzar amb anterioritat amb un pla de treball previ fet amb antelació. Ha estat un servei que es va haver de construir sobre la marxa, en un temps rècord a partir de la decisió política d'actuar com a govern municipal contra aquestes agressions policials, i que ha comportat correccions que s'han fet durant el seu desenvolupament.

Per tant, podem parlar d'un model d'actuació i col·laboració urgent i forçat pels esdeveniments, però que en tot moment ha intentat demostrar que podria ser un exemple experimental de treball conjunt entre dos tipus d'actuacions amb trajectòries diferents. Per una banda, un servei públic municipal amb una trajectòria històrica d'actuació en situacions de discriminació de drets a la ciutat. Per l'altra, una entitat amb una trajectòria curta en el temps però, en canvi, especialitzada en el camp de la violència institucional.

Aquesta situació ha servit per compartir informació, formes de treballar, eines i implicació en les situacions que es reben diàriament. Tanmateix, serà una base experimental molt valuosa per als treballs de col·laboració de futur entre les dues entitats i que es veurà reflectida posteriorment en un protocol específic.

Descripció del servei

Les característiques del servei han estat les següents:

- Acotat en el temps amb data del 2 al 20 d'octubre
- En col·laboració amb entitats
- Amb tres vies d'entrada de casos: telèfon, correu electrònic i presencial.
- Amb extensió d'horari
- Gratuïtat de tots els serveis prestats

D'aquesta manera, es va organitzar un dispositiu especial que va començar inicialment per a un període comprès entre els dies 3 i 6 d'octubre però que es va haver de prorrogar fins al dia 20 d'octubre a causa de l'alta afluència de visites rebudes.

L'atenció a les víctimes s'ha fet a la seu provisional de l'Oficina per la No Discriminació (OND) de l'Ajuntament de Barcelona, al carrer del Rec, 15, en horari de 10.00 a 14.00 h i de 15.00 a 20.00 h. De manera telemàtica també es contacta a través de victimes1oct@bcn.cat i per telèfon al 934 132 000.

El Servei d'atenció a les persones víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre ha ofert una assistència jurídica i psicosocial integral a totes les persones que s'han posat en contacte amb el servei i ha concertat una primera entrevista psicojurídica.

El personal de l'OND s'ha encarregat de la gestió i el control de cites per a les entrevistes que es podia fer per telèfon o per correu electrònic. En el cas de trucades telefòniques, es demanava autorització a la persona interessada per a la recollida de les dades personals que consentis a facilitar. Així mateix, el personal de l'OND va fer la primera fase de recepció i acollida a la gent en els casos d'atenció presencial i ha recollit la causa i el motiu de la visita. Posteriorment, a la víctima se l'atenia en l'espai d'entrevista, on se li oferia assistència jurídica i psicosocial per part d'un equip format per una advocada i una psicòloga d'Irídia, i per una psicòloga o una educadora social de l'OND. Durant l'entrevista es van utilitzar tècniques psicosocials d'acompanyament i contenció, alhora que s'oferia fer un seguiment, en cas que fos necessari, com veurem més endavant.

Les primeres visites de valoració, que tenien una durada d'entre una hora i una hora i mitja, pretenien recollir la informació bàsica necessària de la situació d'agressió policial patida per tal de, posteriorment, poder fer una valoració i determinar l'atenció psicojurídica que es requeria en cada cas. Aquesta informació aglutinava tot tipus d'aspectes com ara: el tipus d'agressió policial, l'afectació física i psicosocial que va suposar, el context en què es va produir, la identificació de l'autor o els autors d'aquesta, la situació concreta de la persona afectada, els instruments utilitzats, els informes mèdics, les imatges, gravacions vídeo-gràfiques, i testimonis presencials dels fets que permetessin provar en seu judicial tant l'agressió policial com les lesions produïdes.

En les entrevistes es van incloure l'atenció psicosocial per tal de poder identificar simptomatologia relacionada amb el trauma, valorant el tipus d'impacte i dany ocasionat en la persona amb l'objectiu d'enfortir la prevenció i tenir criteri per fer derivacions a serveis especialitzats en cas de detectar-ne la necessitat. Així mateix, es va dotar la persona afectada d'eines d'afrontament i resiliència amb l'objectiu d'activar recursos propis i enfortir-la. Tenint en compte que el procés judicial suposarà tornar a contactar amb



l'experiència traumàtica i pot provocar una re-victimització de la persona, així com generar nivells d'estrès elevat, es va fer un acompanyament emocional per tal que les persones construïssin una narrativa enfortidora i prevenir una possible nova victimització.

En els casos en què hi va haver mediatització, en què es va detectar assetjament per part de mitjans de comunicació, es va percebre un increment de la simptomatologia associada a estrès i ansietat, per la qual cosa es va haver d'incrementar l'acompanyament i la contenció emocional.

L'atenció jurídica va consistir en un assessorament de les vies judicials de denúncia de les situacions de vulneracions de drets i repressió patides l'1 d'octubre per part de cossos policials. S'ha acompanyat en la interposició de la denúncia davant el Jutjat de Guàrdia de Barcelona a totes les persones que no havien denunciat l'agressió policial patida i volien fer-ho o bé que havien fet denúncies incompletes. Així mateix, en la majoria de casos, les persones ja havien interposat una denúncia davant els Mossos d'Esquadra, el mateix 1 d'octubre o els dies immediatament posteriors. En aquests casos, l'atenció jurídica ha consistit en l'assessorament i acompanyament en la recollida i l'aportació de prova a la instrucció judicial. La prova dels fets principalment ha consistit en fotografies de les lesions, vídeos i fotografies de l'agressió policial, informes mèdics de l'afectació psicològica, informes mèdics de les lesions físiques patides, testimonis presencials dels fets, números d'identificació dels agents policials autors de l'agressió o ampliacions del relat de fets de la denúncia. En aquest sentit, ha estat molt destacable i important la tasca de recopilació de material de prova, tant pel que fa als casos atesos individualment com pel fet de poder-ho posar a disposició del Jutjat d'Instrucció que s'encarrega de la investigació dels fets.

Així mateix, amb posterioritat a la primera entrevista, les advocades s'han tornat a posar en contacte amb les persones ateses que requerien algun tipus de seguiment. L'atenció jurídica s'ha allargat més en funció de l'especificitat i necessitats de cada situació.

Respecte de l'atenció psicosocial, en 11 casos s'ha requerit exclusivament assistència psicosocial i, per tant, no hi ha hagut presència d'advocat a la primera entrevista. En tots els casos, un cop feta aquesta primera intervenció, l'equip de psicòlegs, amb l'acord previ de la persona afectada, ha valorat i ha dut a terme les intervencions de seguiment següents:

- Seguiment telefònic per valorar l'evolució de la simptomatologia, així com per acompanyar la persona en el seu malestar
- Realització d'una segona entrevista de valoració en cas que es cregui necessari. La segona entrevista la feia el mateix psicòleg que havia atès la primera entrevista de valoració. Amb aquesta entrevista es valorava si calia continuar amb més visites, si es derivava a altres serveis de la xarxa pública, si es feia un seguiment telefònic o si ja no es creia necessari de fer més seguiment
- En els casos en què s'ha valorat un litigi estratègic, s'han dut a terme visites individualitzades amb més freqüència i un acompanyament en el procés judicial

Totes les intervencions realitzades han estat dissenyades conjuntament amb la persona, per tal de poder adaptar-les a les seves necessitats i que l'acompanyament sigui tan integral com sigui possible.

El servei d'assessorament jurídic de l'OND, per la seva banda, decidia si el cas només es registrava per a la memòria del servei acompanyat de l'informe jurídic habitual, o si es feia un informe complementari per recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que es personés com a acusació popular i, així, exercir la funció de litigi estratègic.

A la víctima se li demanava si volia signar el document d'autorització de tractament de dades conjunt d'Irídia i Ajuntament de Barcelona. També se li oferia la possibilitat de signar el document de protecció de dades del "Registre Sirecovi", que té com a finalitat gestionar les denúncies sobre violència institucional rebudes per l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH) de la Universitat de Barcelona.

D'altra banda, i a petició d'algunes persones afectades i d'alguns grups organitzats, es van organitzar sessions grupals d'intervenció comunitària en alguns col·legis. Aquestes sessions, dinamitzades per Irídia i per Fil a l'Agulla, han tingut una durada de dues hores i han seguit la metodologia dels grups de suport mutu oferint suport psicosocial i/o orientació jurídica. Així mateix, a la seu de l'OND també s'ha fet alguna intervenció psicosocial grupal, en concret amb un taller de tècniques de gestió de l'estrès.



D'aquesta manera, las sessions grupals pretenien donar pautes psicosocials per poder identificar les pròpies reaccions, emocions i impactes derivats d'haver patit una situació de repressió, ajudar a enfortir les estratègies de resiliència i donar informació sobre quan i com demanar ajut professional.

Les tècniques que s'han utilitzat han comportat l'encreuament d'eines metodològiques de tres disciplines diferenciades: el dret, la psicologia i l'educació social. Alhora, s'ha treballat amb població a la qual se l'ha atès de manera individual, grupal i comunitària en entorns diferents com és el d'entrevista en un espai municipal o el de taller en diferents escoles que s'havien convertit en col·legis electorals. I també s'ha atès persones per via telefònica i telemàtica.

Per tant, estem parlant de tècniques diverses i clarament diferenciades que han comportat entrevistes, assessorament, suport, treball de grups, intervenció comunitària, gestions, anàlisi de dades, estadística, etcètera.

Cal reflectir aquest aspecte per valorar i posar la mirada en el fet de la complexitat del treball professional grupal que s'ha desenvolupat i la necessitat de poder tenir una certa metodologia i organització davant la probabilitat caòtica que podia comportar l'allau d'atencions directes que es reflectia, sobretot els primers dies d'atenció.

El servei ha atès a un total de 294 persones.

D'aquestes:

- 49 persones han rebut atenció jurídica i psicològica presencial
- 11 persones han rebut atenció només de caràcter psicològic
- 5 persones han rebut atenció només de caràcter jurídic
- 17 persones han contactat amb el servei per sol·licitar informació
- 41 persones han contactat amb el servei per aportar informació i/o material audiovisual
- 171 persones han participat als tallers grupals en què han rebut atenció psicosocial i/o assessorament jurídic

Per tant, el total de persones que s'han adreçat individualment al servei ha estat de 123 persones, mentre que el de persones a les quals s'ha adreçat el servei en atenció comunitària a través dels tallers, ha estat de 171.

Del total de persones, la majoria han estat de persones que van ser víctimes directes d'algun tipus d'agressió per part dels agents antiavalots de la Policia Nacional, tot i que també s'ha atès a persones que van ser víctimes indirectes. És a dir, que van presenciar agressions per part de la Policia Nacional cap a altres persones que, en alguns casos, eren els seus familiars.

Es pot consultar l'informe complet amb els resultats i les conclusions a l'enllaç següent barcelona.cat/oficina-no-discriminacio. L'informe va ser presentat en roda de premsa el dia 31-10-2017 i també al Congrés dels Diputats a Madrid el dia 17-10-2017, així com a les institucions europees a Brussel·les al dia 8-11-2017.

D'altra banda, cal destacar que l'Ajuntament de Barcelona s'ha personat com a acusació popular davant el Jutjat d'Instrucció número 7 de Barcelona, l'òrgan judicial competent per investigar a fons les circumstàncies en què es van produir les actuacions policials, així com assenyalar quines podrien suposar excessos en l'ús de la força.

Per acabar, és necessari fer una valoració tècnica del servei des del punt de vista de l'apoderament tècnic. Cal destacar els elements positius següents:

- S'ha pogut muntar en un temps rècord tot un servei especial per atendre la ciutadania en uns moments especialment crítics en la conjuntura política, conflictius en l'àmbit institucional i de somatització de sentiments i emocions a escala social
- Els professionals de l'OND van valorar des del primer moment que la decisió de l'Ajuntament havia estat molt rellevant i històrica, un canvi de paradigma respecte al que havia estat fins aquell moment la intervenció municipal en situacions similars. Alhora, la determinació política de la Tinència d'Alcaldia i la implicació tècnica de la Direcció de Serveis van ajudar en l'avenç d'aquest servei especial
- Es va treballar de manera molt positiva els contactes a escala internacional amb diferents persones, entitats i institucions de defensa dels drets humans per part de la Direcció de Serveis i d'Irídia per fer ressò del que havia passat i del servei especial que s'havia organitzat
- El fet de poder plantejar la possibilitat de coordinar i treballar conjuntament dos equips de professionals que no es coneixien prèviament, de dues institucions prou diferents com una unitat administrativa municipal i una entitat relativament jove de defensa de drets humans, aquest fet ja era una acció força valenta
- L'actitud inicial dels dos equips va ser d'adaptabilitat, flexibilitat i voluntat d'aprendre amb una motivació clara de servei públic



- Durant el procés s'ha anat produint una molt bona capacitat de sensibilització i implicació per part dels dos equips, tenint en compte que per als uns suposava un volum de feina considerable (Irdia) i per als altres era un enfocament de vulneració institucional de drets poc treballat anteriorment (OND)
- L'allau de víctimes a atendre dels primers dies va posar a prova la capacitat d'organització dels equips, però es va solucionar prou bé perquè es tenia clar que l'objectiu principal era l'atenció, l'acollida i el sosteniment de totes les persones que es dirigien al servei
- Es va gestionar de forma eficaç la pressió dels mitjans de comunicació que van estar els primers dies a les portes de la mateixa OND
- A partir de la segona setmana del procés es va produir una dinàmica de millora de la compenetració, l'enteniment i la complicitat entre els dos equips, fets que entenem van repercutir en una millor atenció quantitativa i qualitativa a les víctimes
- S'ha de valorar la capacitat d'adaptació de l'equip jurídic de l'OND que va entendre el canvi de criteri del primer dia de no ser present a l'espai d'entrevista per no afegir més pressió a les víctimes; això va comportar que van haver de fer els informes jurídics a partir de la informació que es debatia a la reunió diària de casos i adaptar-se a la metodologia d'Irdia

Aquesta experiència de treball conjunt pot ajudar a plantejar altres tipus de col·laboració entre institucions a partir d'ara. En qualsevol cas, es poden aportar algunes línies d'actuació que poden servir de referència.

Es considera necessària la possibilitat de redactar alguns esborranys de protocols previs adaptats als diferents eixos discriminatoris i a les característiques de funcionament de cada entitat.

Seria interessant poder plantejar la possibilitat d'un enfocament transdisciplinari per compartir millor les actuacions i tenir capacitat d'empatia professional entre els tècnics que intervenen. En aquest sentit sembla també interessant tenir present que les dificultats del treball conjunt es tornen més complexes quan s'han de compartir mètodes de treball o experiències diferents però de professionals amb disciplines iguals.

Es valora com a totalment positiva aquesta experiència professional i es considera que pot ajudar clarament futures coordinacions inter/transdisciplinàries entre l'OND i altres entitats defensores dels drets humans a la ciutat.

Edita
Oficina per la No Discriminació

Disseny i compaginació
studi-k

Edició juliol 2018

Oficina per la No Discriminació

C/ Ferran, 32
08002 Barcelona

+34 93 413 20 00
barcelona.cat/oficina-no-discriminacio



Oficina per la No Discriminació